

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-03764-2024

“Servicio de Soporte a Usuarios de RTVE (SAU25)”

CONTENIDO

1	Objeto.....	6
2	Situación actual	9
2.1	Sedes.....	10
2.2	Equipos Ofimáticos y Periféricos	11
2.3	Equipos Móviles.....	12
2.4	Terminales de ToIP y Videoconferencia	12
2.4.1	Terminales de ToIP	12
2.4.2	Comunicaciones Unificadas	13
2.4.3	Terminales de Videoconferencia.....	13
2.5	Terminales de Control de Presencia	14
2.6	Software Ofimático.....	14
2.7	Servicios de correo y colaboración.....	14
2.8	Servicio de Impresión gestionada	15
2.9	Aplicaciones Corporativas.....	16
2.10	Aplicaciones Cloud.....	17
2.11	Servicios de Seguridad.....	17
2.12	Otros Servicios de red	17
2.13	Otros paquetes de software	18
2.14	Sistema de Gestión de Incidencias	18
2.15	Sistema de soporte remoto.....	19
2.16	Sistema de distribución de sw scm	19
2.17	Sistema de monitorización	20
2.18	Resumen de Proyectos en curso	20
2.19	Estadísticas del Servicio	21
3	REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	22
3.1	Enfoque del servicio	22
3.2	Servicio CAU (Call Center y Help Desk)	24
3.2.1	Funciones del CAU.....	24

3.2.2	Entrada y Registro de Incidencias.....	25
3.2.3	Proceso de Gestión de Incidencias.....	26
3.2.4	Documentación y seguimiento de la resolución de incidencias.....	27
3.2.5	Nivel 2 de resolución.....	27
3.2.6	Soporte CAU 24x7.....	28
3.3	Mantenimiento correctivo y soporte.....	28
3.3.1	Alcance del mantenimiento.....	28
3.3.2	Centros de soporte y mantenimiento.....	31
3.3.3	Gestión de Garantías.....	31
3.3.4	Equipos y servicios no incluidos en mantenimiento correctivo, pero si en soporte	32
3.4	Mantenimiento preventivo.....	32
3.5	Servicio de instalaciones.....	33
3.6	Servicio de trabajos auxiliares y gestión de inventario hw/sw.....	35
3.7	Servicio de soporte de comunicaciones.....	36
3.8	Servicio de Distribución de software, soporte experto y ciberseguridad.....	37
3.9	Servicios variables de soporte.....	38
3.10	Servicio de Reparaciones especiales.....	39
4	Requerimientos Generales del Servicio.....	40
4.1	Equipo profesional.....	40
4.1.1	Dirección y coordinación del servicio.....	41
4.1.2	Recursos para el servicio regular.....	42
4.1.3	Lugar de realización del servicio.....	43
4.2	Acuerdos de Nivel de Servicio.....	45
4.3	Plan de Transición y Fases del Servicio.....	46
4.3.1	Transición de Entrada.....	46
4.3.2	Servicio Regular.....	47
4.3.3	Transición de salida.....	48
4.4	Entregables y Gestión de Documentación.....	49
4.4.1	Entregables para la Fase de Transición de Entrada.....	49
4.4.2	Entregables para la Fase de Servicio Regular.....	50
4.4.3	Entregables para la Fase de Transición de salida.....	51
4.5	Metodología, seguimiento y control de calidad.....	51

4.5.1	Metodología.....	51
4.5.2	Seguimiento y Control del Servicio.....	51
4.6	TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.....	52
5	Requerimientos Particulares del Servicio.....	53
5.1	Equipo profesional.....	53
5.1.1	Perfiles requeridos.....	53
5.1.2	Recursos mínimos requeridos.....	58
5.1.3	Servicios profesionales variables.....	59
5.2	Acuerdos de Nivel de Servicio.....	59
5.3	Plan de Transición y Fases del Servicio.....	60
6	Certificaciones.....	61
7	Incumplimientos Graves del Servicio.....	62
8	Estructura de las ofertas.....	63
9	Anexos.....	65
9.1	Anexo 1: Relación de Sedes (2023).....	65
9.2	Anexo 2: Catalogo Servicios a Negocio.....	68
9.3	Anexo 3: Inventario equipos a mantener.....	71
9.4	Anexo 4: Distribución de PCs por sedes.....	85
9.5	Anexo 5: Inventario ToIP por sedes (2023).....	89
9.6	Anexo 6: Equipos de Videoconferencia.....	91
9.7	Anexo 7: Software ofimático.....	93
9.8	Anexo 8: Distribución equipos SIGRE.....	99
9.9	Anexo 9: Estadísticas de llamadas e incidencias.....	107
9.10	ANEXO 10: Terminales de control de acceso y presencia.....	112

TABLA DE ILUSTRACIONES.

Tabla 1. Sedes Principales.....	10
Tabla 2. Distribución de equipos por tipo y número equipos por S.O.....	11
Tabla 3. Equipos en garantía.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5. Número de tabletas y teléfonos móviles.....	12
Tabla 6. Modelos de terminales IP.....	13
Tabla 7. Número de buzones de correo.....	15
Tabla 9. Licencias de usuarios de Servicios de colaboración.....	15
Tabla 10. Modelos de impresoras SIGRE.....	16
Tabla 11. Número de parches desplegados.....	20
Tabla 12. Estimación anual de llamadas al CAU por tipo.....	24
Tabla 14. Lugar de prestación del servicio.....	43
Tabla 15. Recursos mínimos requeridos para el servicio.....	58
Tabla 16. Servicios variables.....	59
Tabla 17. ANS	59
Tabla 18. Ejemplo ANS.....	60

1 OBJETO

Uno de los servicios críticos en CRTVE es el de Atención a Usuarios de los servicios informáticos corporativos (SAU) que, por su complejidad y volumen, requiere de una alta especialización, unos altos niveles de servicio y disponibilidad permanente.

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un **Servicio de Atención a Usuarios (SAU)** de servicios informáticos corporativos, que incluye el soporte a los usuarios internos que utilizan los distintos servicios gestionados por la Dirección de Sistemas, que incluye los puestos de trabajo sobre los que se ejecutan las aplicaciones y servicios corporativos, tales como:

- Puestos de trabajo ofimáticos
- Aplicaciones ofimáticas
- Servicios de impresión
- Telefonía IP y CCUU
- Correo Electrónico y Colaboración
- Acceso a internet
- Sistemas de Producción y Emisión
- Aplicaciones Corporativas
- Gestor Documental audiovisual ARCA
- Carpetas y servicios de Red
- Servicios de Seguridad
- Servicios Cloud

Para ello, se requiere la contratación de un proveedor especializado que disponga de los medios tecnológicos y recursos técnicos altamente especializados, para asegurar la calidad del servicio durante toda la vida del contrato.

El servicio a contratar tiene como objetivo asegurar la atención y el soporte necesario para los usuarios de CRTVE, manteniendo la disponibilidad operativa de todos los elementos que integran su plataforma microinformática, mediante la asistencia técnica del equipamiento existente, tanto hardware como software, garantizando la total funcionalidad de las distintas unidades de CRTVE ubicadas en cualquiera de sus sedes dentro del territorio nacional.

La contratación consistirá en un servicio integrado que incluya:

- Servicio CAU (Call Center y Help Desk) 24x7
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo
- Servicio de instalaciones
- Servicio de trabajos auxiliares y gestión de inventario Hw/Sw
- Servicio de soporte de comunicaciones

- Servicio de distribución de software, soporte experto y Ciberseguridad
- Servicios variables de soporte
- Servicio de Reparaciones Especiales

Estos servicios requieren disponer de unos recursos con **amplia cobertura horaria** y disponible para un alto volumen de incidencias y peticiones, así como para cualquier actuación urgente.

Dada la interrelación con otros servicios de CRTVE, se exige la coordinación estrecha del adjudicatario con otros proveedores para el funcionamiento conjunto con el resto de los servicios IT tales como:

- Comunicaciones corporativas
- Servicio de Administración de Sistemas
- Servicios de Desarrollo de Aplicaciones
- Servicios cloud de distintos proveedores
- Servicio de Gestión de Identidades
- Servicios de Ciberseguridad
- Servicio de Impresión Gestionada SIGRE
- Servicio de Correo y Colaboración

Esta coordinación se realizará siempre a través de los responsables de cada servicio de RTVE, que realizan las tareas de alto nivel tales como:

- Las tareas de supervisión y control del servicio.
- La estrategia de evolución tecnológica
- La integración entre todos los sistemas.
- La definición de los requerimientos con las áreas de negocio.

CRTVE requiere por tanto un servicio "**llave en mano**" mediante el cual el adjudicatario proporcione un servicio integral extremo a extremo y bajo su total responsabilidad en cuanto a su funcionamiento.

En este pliego se definen los requisitos del servicio a contratar, su funcionalidad, las condiciones de prestación del servicio y los parámetros de calidad y garantía del servicio.

El licitador incluirá en su oferta cualquier información adicional relativa a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a CRTVE tener el máximo conocimiento de las características y prestaciones del servicio ofertado, teniendo lo recogido en este pliego la consideración de requerimientos mínimos.

Este servicio debe permitir alcanzar los objetivos fijados, asegurando la evolución de los servicios incluidos en el pliego, implementando los nuevos requisitos y plataformas, los diseños tecnológicos, los procedimientos necesarios, las herramientas de software utilizadas y los servicios de soporte necesarios.

El licitador establecerá en su propuesta la estructura funcional de los servicios, definiendo de forma clara cuales son los agentes y sus responsabilidades, de forma que se obtenga una mejora continua en el servicio.

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

- Asegurar la disponibilidad en condiciones óptimas de los puestos de trabajo soportados para los usuarios finales.
- Optimización de los servicios de forma integrada con la consiguiente reducción de costes.
- Puesta al día tecnológica constante de las plataformas asociadas.
- Garantizar los niveles de servicio requeridos por los usuarios finales.
- Gestión del cambio eficiente tanto en la puesta en marcha inicial del servicio como en las evoluciones e implantaciones de nuevos servicios o elementos en los entornos IT.
- Facilidad para absorber cargas de trabajo por una elevada demanda.
- Agilización del servicio mediante la estandarización de los procedimientos.

Para RTVE, el modelo de servicio ofertado debe proporcionar la máxima eficiencia en costes, sin que ello afecte la calidad del servicio, siendo prioritario establecer un modelo de mejora continua que permita avanzar hasta alcanzar los máximos niveles de calidad.

Estos trabajos se realizarán de acuerdo con un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

En el diseño del servicio se tendrán en cuenta las posibles evoluciones futuras que requiera CRTVE permitiendo ofrecer un servicio abierto, flexible y adaptable a las necesidades.

2 SITUACIÓN ACTUAL

RTVE ha acometido en los últimos años un proceso de renovación tecnológica afectando a la práctica totalidad de los sistemas de información y comunicaciones, en consonancia con el objetivo esencial de cubrir cualquier necesidad de las diferentes áreas y estar alineada con las actuales evoluciones tecnológicas.

En el presente apartado se relacionan las plataformas de usuario cuyo soporte integral deberá realizar el adjudicatario, tratando de ofrecer toda la información disponible para describir el alcance de las necesidades del servicio.

Algunos de los aspectos indicados pueden sufrir variaciones durante la tramitación de este expediente, debido a la evolución normal de las plataformas tecnológicas, por lo que se tratará de detallar, con la máxima exactitud posible, la situación actual en el momento de elaboración de este pliego, debiendo considerarse por tanto a título orientativo.

Asimismo, dada la actualización continua de las plataformas, se deberá tener en cuenta que las plataformas se irán actualizando de forma continua durante el período de duración del contrato.

Las aplicaciones y servicios corporativos que se ejecutan desde las diversas plataformas de usuario son críticas para los procesos de Producción y Emisión de RTVE, Económicos, de RRHH, etc., muchas de ellas con un elevado número de usuarios con la necesidad de gestionar todas las incidencias que se producen y dar soporte a los puestos de trabajo donde se ejecutan estos servicios, resolviendo lo antes posible cualquier incidencia en su funcionamiento diario.

En el **Anexo 2** se recoge el **catálogo de aplicaciones y servicios** a negocio a los cuales se debe proporcionar soporte a los usuarios dentro del alcance de este expediente, con sus principales características, criticidad y número usuarios aproximados. Estos servicios, debido a la evolución natural de la instalación, podrán variar en cantidad y características tanto durante la tramitación del expediente como durante la ejecución del contrato.

El personal de soporte deberá estar familiarizado con estas aplicaciones y servicios, y sus características y dependencias, para poder proporcionar a los usuarios soporte en caso de que se produzcan incidencias, o escalarlas a los departamentos encargados del nivel 2 (desarrollo, gestión de plataformas del CPD, proveedores de servicios cloud, etc).

Los usuarios se encuentran distribuidos en las distintas sedes de RTVE a nivel nacional.

El número aproximado de usuarios es de **7.000**

Los servicios prestados a los usuarios objeto de este expediente son los siguientes:

- **Equipos ofimáticos y periféricos**
- **Equipos Móviles**
- **Terminales de ToIP y Videoconferencia**
- **Software Ofimático**

- **Servicios de Correo y Colaboración**
- **Servicio de Impresión gestionada SIGRE**
- **Aplicaciones Corporativas**
- **Aplicaciones cloud**
- **Servicios de Seguridad**

Asimismo, durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas RTVE continuará renovando equipos y periféricos e introduciendo nuevos servicios, que entrarán a formar parte del servicio de mantenimiento y soporte.

A continuación, se describen con más detalle las distintas plataformas y servicios a los que se debe proporcionar soporte y mantenimiento.

2.1 SEDES

Los diferentes tipos de sedes existentes en las que hay instalados puestos de trabajo ofimáticos a los que se debe prestar servicio son los siguientes:

- Sedes Centrales
- Centros de Producción (CCPP)
- Centros Territoriales (CCTT)
- Unidades Informativas (UUII)
- Otras Sedes

La relación completa de sedes en las que se prestará el servicio es la indicada en el **Anexo 1**, aunque dado que RTVE se encuentra actualmente en proceso de traslados y unificación de algunas sedes esta relación podrá sufrir ligeras variaciones.

Las **sedes principales** son:

SEDES PRINCIPALES			
Sede	Dirección	Población	Provincia
Prado del Rey	Avd. Radio Televisión, 4	Pozuelo de Alarcón	Madrid
Torrespaña	O'Donnell, 77	Madrid	Madrid
San Cugat	Mercé Vilaret, S/N	Sant Gugat	Barcelona

Tabla 1. Sedes Principales

Excepcionalmente, RTVE podrá solicitar la asistencia puntual de técnicos de soporte en dependencias externas donde RTVE realice eventos especiales

2.2 EQUIPOS OFIMÁTICOS Y PERIFÉRICOS

Dentro de esta categoría se incluyen las siguientes plataformas:

- PCs de sobremesa
- PCs portátiles
- Otros equipos
- Otros periféricos

La distribución aproximada de los principales modelos y número de equipos y S.O. es la siguiente:

Tipo de puesto	Cantidad	Sistema operativo	Cantidad
Pc sobremesa	4.975	Windows 7	2.210
Pc Portátil	3.208	Windows 10	4.431
Mac Fijo	47	Windows 11	1.542
Mac Portátil	13	MacOs	60
Total	8.243	Total	8.243

Tabla 2. Distribución de equipos por tipo y número equipos por S.O.

Dado que CRTVE está acometiendo gradualmente el despliegue de nuevos equipos con **Windows 11 y migración de los existentes**, la proporción de equipos de cada S.O. irá variando durante la ejecución del servicio. Asimismo, se incluirá al servicio cualquier otro sistema operativo o tecnología que se implante en RTVE durante el plazo de ejecución del contrato.

En el **Anexo 3** se detalla el inventario de equipos **sobremesa y portátiles** a los que el adjudicatario tendrá que dar soporte y mantenimiento mediante este expediente.

Para los equipos que disponen de garantía, se indican las **fechas aproximadas** de finalización de esta, a partir de la cual deberán ser mantenidos por el adjudicatario.

EQUIPOS EN GARANTIA					
Modelo		2025	2026	2027	2028
PC Estacionario	HP MINI ELITE 600 G9	222	222	222	
	HP Z2 Mini	147	107	17	
	Total	369	329	239	
Pc Portátil	HP Probook 440 G10	350	350	350	350
	HP Probook 440 G7 4G	659			
	HP Probook 440 G8	787	294		
	HP Probook 440 G9	20	20		
	HP ZBook Fury 15 G7	150			
	HP ZBook Fury 16 G9	147	147	147	
	Total	2.113	811	497	350
Total	2.482	1.140	736	350	

Tabla 3. Equipos en garantía

La distribución, aproximada, de PCs por sedes se recoge en el **anexo 4**.

El número y distribución aproximada de otros periféricos (Escáneres, etc) a los que se tendrá que dar soporte y mantenimiento mediante este expediente es la recogida en el **Anexo 3**.

2.3 EQUIPOS MÓVILES

CRTVE dispone de un parque de tabletas y teléfonos móviles de diversos fabricantes con servicio de correo electrónico y aplicaciones móviles corporativas:

Equipo móvil	Cantidad
Tabletas	357
Teléfonos móviles	4.000

Tabla 4. Número de tabletas y teléfonos móviles

En el **anexo 3** se detalla el número y modelos de tabletas a las que se deberá proporcionar soporte y al que habrá que añadir el posible crecimiento de dispositivos.

En relación a los terminales móviles, el mantenimiento y soporte de los mismos esta fuera del alcance del presente servicio, a excepción del **soporte** a proporcionar a los usuarios para a los siguientes servicios corporativos:

- Servicio de correo móvil.
- Servicio de Aplicaciones Móviles Corporativas OMNIA.
- Servicio de conectividad WiFi.
- Herramientas de CCUU y Colaboración

Para ello se el adjudicatario tendrá acceso al **sistema MDM** con el que RTVE gestiona dichos dispositivos, de modo que se pueda atender de forma remota las incidencias.

2.4 TERMINALES DE TOIP Y VIDEOCONFERENCIA

2.4.1 Terminales de ToIP

RTVE tiene implantado un sistema de telefonía IP de CISCO (HCS) en todas sus sedes.

En el **anexo 5** se relacionan los terminales de Telefonía IP actualmente instalados a los que se deberá dar soporte durante la vigencia del contrato.

Los modelos de terminales y su número aproximado son los siguientes:

Terminales ToIP	Modelo	Cantidad
Terminales de Gama Alta	Cisco 8861 - 7965 - 7962	164
Terminales de Gama Media	Cisco 8851 - 7945 - 7942	120
Terminales de Gama Baja	Cisco 8811 - 7911	2746
Inalámbrico IP Wifi	Cisco 8821	3
Inalámbrico con ATA	n/a	4
Total terminales ToIP		3037
Paneles de extensión	Cisco 8800 - 7915	61
ATA (2 puertos)	ATA- 186	5

Tabla 5. Modelos de terminales IP

La reparación de averías en los terminales está fuera del alcance, pero si está incluido el soporte al usuario y la sustitución de los equipos, en caso de avería, facilitando RTVE el terminal de repuesto.

2.4.2 Comunicaciones Unificadas

Asimismo, RTVE dispone del sistema de Comunicaciones Unificadas (CCUU), CISCO Jabber, este sistema permite las siguientes funcionalidades:

Softphone en PC y Móvil

- Mensajería instantánea y videoconferencia en PC y Móvil

Se dispone de:

- Jabber Full en PCs corporativos y teléfonos móviles con funcionalidad completa.
- Jabber básico, solo con funcionalidad de presencia y chat.

2.4.3 Terminales de Videoconferencia

CRTVE dispone de un sistema de videoconferencia de salas con equipos en las Sedes Principales y CCTT, detallados en el **anexo 6**, a los que se deberá prestar soporte a los usuarios en el manejo de los mismos, incluso in-situ cuando sea necesario.

- Numero de Terminales de Videoconferencia: **51**
- Modelo: CISCO Edge-45, Edge-75, SX-20, ... y Logitech Group (Cámara con PC-Mini)
- Terminales compatibles con Teams

Los terminales de ToIP y Videoconferencia indicados corresponden a la situación en el momento de redacción del presente pliego, pero dado que se trata de un servicio en evolución, durante el contrato se irán renovando por nuevos modelos.

Dentro del alcance del servicio está incluido el soporte a los usuarios en el uso de los dispositivos de videoconferencia, estando la resolución de averías fuera del alcance de este expediente.

2.5 TERMINALES DE CONTROL DE PRESENCIA

CRTVE dispone de un sistema de Control de Accesos y presencia con equipos en las Sedes Principales, detallados en el **Anexo 10**, a los que se deberá prestar soporte en caso de surgir incidencias en los mismos, incluso in-situ cuando sea necesario.

- Numero de Terminales de Control de Acceso y presencia: 104
- Modelo: Terminal B-WEB 9720, B-WEB 9360, B-WEB 9340, B-NET 9320, ...

Los terminales de Control de Accesos y Presencia indicados corresponden a la situación en el momento de redacción del presente pliego, pero dado que se trata de un servicio en evolución, durante el contrato se irán renovando por nuevos modelos.

Dentro del alcance del servicio está incluido el soporte a los usuarios en el uso de los dispositivos y un diagnóstico de los mismos, estando la resolución de averías fuera del alcance de este expediente, que pasarán al N2 correspondiente.

Se proporcionará acceso al sistema de supervisión para el correcto diagnóstico y escalado de las incidencias.

2.6 SOFTWARE OFIMÁTICO

Los usuarios de RTVE utilizan diverso software ofimático en los PCs corporativos:

- Microsoft Windows
- Microsoft Office
- Productos Adobe
- AutoCAD y 3D Studio
- Otros productos ofimáticos

El **Anexo 7** recoge, a título orientativo, el listado con el detalle de los principales productos ofimáticos y utilizados en los equipos de RTVE a los que se tendrá que dar soporte mediante este expediente, a los que hay que añadir el producto **MS-Office**, en distintas versiones, instalado en los distintos equipos.

2.7 SERVICIOS DE CORREO Y COLABORACIÓN

Los usuarios de RTVE utilizan los servicios de correo y colaboración corporativos:

- **Correo electrónico** (actualmente Microsoft Online Plan 1): El número de buzones actual es el siguiente:

Tipo de usuario	Cantidad
Buzones personales	7.019
Buzones genéricos	1.014
Buzones totales	8.033

Tabla 6. Número de buzones de correo

Los usuarios utilizan el servicio mediante dos tipos de acceso:

- OWA
- Outlook
- Correo Móvil, utilizado desde dispositivos IOS y Android

- **Servicios de Colaboración en cloud**

El servicio de colaboración en cloud (actualmente Office365) tiene la siguiente distribución de usuarios:

Usuarios Colaborativos	Cantidad
Usuario Colaborativo Básico (Onedrive Empresa)	5
Usuario Colaborativo Avanzado 1 (Office365 Empresa E1)	1.206
Usuario Colaborativo Avanzado 3 (Office365 Empresa E3)	18
Usuario Colaborativo Avanzado 5 (Office365 Empresa E5)	2

Tabla 7. Licencias de usuarios de Servicios de colaboración

En los próximos años irá aumentando gradualmente el número de usuarios de los servicios de colaboración.

Dentro del alcance del servicio se incluye el soporte básico en el uso de estas herramientas y resolución de incidencias de primer nivel. Las incidencias de carácter complejo o peticiones de soporte avanzado están fuera del alcance de este expediente, siendo tratadas por el N2 correspondiente.

RTVE tiene activado el Servicio de Múltiple Factor de Autenticación para los usuarios de los Servicios de Correo y Colaboración.

2.8 SERVICIO DE IMPRESIÓN GESTIONADA

El servicio de impresión gestionada dispone de impresoras y equipos multifunción en red distribuidos por todas las sedes, que disponen de un servidor de impresión centralizado y un sistema de Accounting.

Los equipos SIGRE existentes a nivel nacional son los siguientes:

Equipos SIGRE	Marca	Modelo	Cantidad
Multifunción color alto volumen	HP	E87740	1
Multifunción color medio volumen	HP	E78330dn	71
Multifunción color bajo volumen	HP	E57540dn	123
Impresora Color	HP	E55040dn	5
Impresora B/N	HP	E50145dn	292
Total equipos SIGRE			492

Tabla 8. Modelos de impresoras SIGRE

La distribución de equipos SIGRE por sedes se muestra en el **Anexo 8**.

Para estos equipos se deberá dar soporte de primer nivel a los usuarios como se explica más adelante, pero su mantenimiento y reparación de averías esta fuera del alcance de este pliego.

Tampoco está dentro del alcance el sistema de Gestión y Accountig de impresión gestionada, aunque se podrá dar acceso al mismo para que el CAU pueda comprobar su correcto funcionamiento y el estado de cualquier equipo, y escalar las incidencias al N2 correspondiente.

2.9 APLICACIONES CORPORATIVAS

Las principales aplicaciones corporativas a las que se presta soporte al usuario son las siguientes:

- Gestor documental audiovisual ARCA.
- Aplicaciones corporativas y departamentales WAS-J2EE (25 aproximadamente)
- Sistemas corporativos de Producción y Emisión.
 - SGPP/SIP: Sistema Integrado de Producción Propia de TVE y RNE.
 - SGPA/SPA: Sistema de Producción Ajena de TVE.
 - SGCE: Sistema de Gestión de Emisiones de TVE y RNE.
- Gestor documental administrativo DOGMA.
- Sistemas SAP Financiero y de RRHH.
- Sistema de informes Business Objects.
- Aplicaciones .NET: 10 aproximadamente.
- Intranet Corporativa.
- Portal de Empleado y del Manager.
- Aplicaciones móviles OMNIA
- Otras aplicaciones.

2.10 APLICACIONES CLOUD

Estas aplicaciones, están contratadas como Software as a Service (**SaaS**) por RTVE con terceras empresas, siendo utilizadas directamente por los usuarios finales a través de la conexión a internet corporativa.

Vienen reflejadas en el catálogo de servicios del **anexo 2**.

Para estas aplicaciones solo se atenderán indecencias relativas a configuración del puesto de trabajo, conectividad y acceso, escalándose en otro caso al N2 del proveedor correspondiente.

2.11 SERVICIOS DE SEGURIDAD

Las siguientes herramientas de gestión de seguridad y accesos están desplegadas en RTVE:

- Gestión de Identidades (OpenIAM), compuesto por:
 - Single Sign On (S3o)
 - Gestión de Usuarios y Accesos Internos (GIDA)
 - Gestión de Usuarios y Accesos Externos Web (MCAW)
 - Portal de Autoservicio de Contraseñas (GAC)
 - Portal de Usuarios y Roles (PUR)
- Directorio activo y gestión de contraseñas
- Servicio de carpetas seguras PCI
- Servicio de Múltiple Factor de Autenticación (ENTRUST)

Para estas herramientas, el servicio de soporte al usuario se limita a resolver problemas de puesto de trabajo, configuración, instalación de nuevas versiones, soporte a la utilización, soporte a la renovación de contraseñas, etc. o escalado a los Niveles 2 en caso de caídas o errores de del sistema.

2.12 OTROS SERVICIOS DE RED

La Red ofimática incluye los siguientes servicios a usuarios:

- Carpetas de Red
- Directorio Activo
- Antivirus TrendMicro (V 11): Antivirus corporativo desplegado en todos los PCs
- End Point Protection Trend Micro XDR
- Sistema de protección MicroClaudia
- Sistema de VPN de HP Aruba (VIA)
- Sistema NAC de control de acceso a la red HP Aruba (Clearpass) con agente Onguard

2.13 OTROS PAQUETES DE SOFTWARE

Existen otras aplicaciones de terceros (paquetes) que se utilizan por los usuarios. Se pueden destacar las siguientes:

- WSD (V 3.0): Whitestone Service Desk, Sistema de Gestión de Incidencias y autoservicio de peticiones.
- HP PPM (V 9.32): Sistema SIGO de Gestión de Proyectos y Gobierno IT.
- EXOS (V 9300): Sistema de Control de accesos a las instalaciones.
- BCOMM (V 4.0B): Sistema de Control de Presencia.
- WinSehtra Winmedtra: Aplicación de Riesgos Laborales
- CFM (Cash Flow Manager): Aplicación de Tesorería

Para estas aplicaciones se prestará soporte al puesto de trabajo, instalación, configuración, etc, escalándose al Nivel 2 correspondiente cualquier otra.

2.14 SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

RTVE tiene definido el proceso de Gestión de Incidencias implantado mediante la herramienta **Whitestone Service Desk** (WSD).

Whitestone es una solución global que proporciona a CRTVE un servicio de atención al usuario de calidad, a través de la automatización de procesos de negocio llevada a cabo por Whitestone Service Desk, una aplicación web que facilita de principio a fin los procesos de gestión de servicio, disponiendo de módulos de trabajo predefinidos para:

- Proceso de Gestión de Incidencias.
- Proceso de Gestión de Problemas.
- Proceso de Gestión del Conocimiento.
- Proceso de Gestión de Eventos.
- Proceso de Gestión de Cambios.
- Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios.
- Proceso de Gestión de la Configuración.
- Proceso de Gestión de Peticiones.
- Proceso de Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio

WSD permite, de forma sencilla, la incorporación de complejos flujos de distribución mediante la creación de reglas que automáticamente asignarán las incidencias, en función de su naturaleza, a sus respectivos grupos.

WSD ofrece herramientas para la clasificación y tipificación de las incidencias.

Asimismo, dispone de **versión Móvil** para que los técnicos de soporte de campo reciban las notificaciones de incidencia y realicen los procesos de cierre con el usuario final, optimizando así el proceso.

RTVE proporcionará al adjudicatario las tabletas necesarias para que los técnicos de campo utilicen esta herramienta en movilidad.

Para proporcionar mayor información sobre la incidencia, WSD permite adjuntar archivos a las mismas.

WSD permite también el registro automático en el sistema de consultas e incidencias recibidas mediante correos electrónicos. Las incidencias y consultas serán asociadas al usuario registrado con dicha cuenta de correo electrónico.

La herramienta WhiteStone será de uso obligado por el adjudicatario, y será con la que se realice la medición del cumplimiento de los ANS del servicio.

Como se ha dicho, esta herramienta implementa los flujos de resolución de incidencias, solicitudes y problemas según el procedimiento definido por RTVE.

Durante la ejecución del servicio, RTVE podrá cambiar la herramienta utilizada para la gestión de incidencias y problemas (herramienta ITSM), debiendo el adjudicatario utilizar la nueva herramienta que determine RTVE (las licencias serán suministradas por RTVE).

2.15 SISTEMA DE SOPORTE REMOTO

RTVE tiene implantada una herramienta de soporte remoto, que permite a los operadores del CAU conectarse remotamente al equipo del usuario para resolver una incidencia sin desplazarse físicamente al puesto, siempre que sea posible, y garantizando la preceptiva autorización del usuario a dicha intervención remota.

El sistema utilizado es:

- TeamViewer

Esta herramienta será proporcionada por RTVE para que pueda ser utilizada por los técnicos del CAU para resolver incidencia de forma remota siempre que sea posible.

2.16 SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE SW SCCM

RTVE tiene implantado el sistema SCCM para la gestión remota y distribución de software de servidores y puestos de trabajo en los entornos Microsoft.

Las características del sistema son las siguientes:

- Versión: **Current Branch 2309 o posterior.**

RTVE utiliza las siguientes funcionalidades del producto:

- Distribución de parches

- Distribución de Software
- Actualización de sistemas operativos
- Despliegue de Scripts
- Distribución de políticas de dominio
- Creación de reportes SQL personalizados
- Inventario de equipos en el dominio y versiones de Sw.

La distribución de parches se realiza de forma mensual. A título orientativo, el número de distribuciones de parches en el último año es la siguiente:



Tabla 9. Número de parches desplegados

2.17 SISTEMA DE MONITORIZACIÓN

RTVE dispone de un sistema de monitorización de los servicios y plataformas centrales a disposición del CAU para facilitar la supervisión y diagnósticos de incidencias de usuarios, facilitando así el proceso de diagnóstico y escalado.

Además de presentar las alertas y eventos relevantes en los distintos entornos, el sistema de monitorización obtiene los datos de disponibilidad defectiva de las distintas aplicaciones y servicios.

Este sistema está disponible para su consulta por los operadores del CAU.

2.18 RESUMEN DE PROYECTOS EN CURSO

Durante el año 2025 y siguientes están previstos numerosos proyectos de evolución y actualización, dentro del proceso normal de actualización tecnológica, que modificarán la

situación inicial en el momento de inicio del servicio objeto del presente pliego. Las modificaciones previstas más relevantes son las siguientes:

- Renovación continua de PCs.
- Extensión de usuarios del sistema de colaboración Office365
- Extensión del despliegue de Windows11, Office 2021 y Office 2024.
- Renovación del Sistema y terminales de Videoconferencia por equipos compatibles con TEAMS.
- Despliegue de nuevas aplicaciones corporativas.
- Extensión del sistema de aplicaciones en movilidad OMNIA a todos los usuarios.
- Nueva herramienta ITSM
- Nueva herramienta de gestión remota de equipos portátiles
- Otros proyectos.

El licitador deberá tener en cuenta estas evoluciones, cuyo soporte deberán ser asumidas por adjudicatario según se vayan produciendo.

2.19 ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO

En el **Anexo 9** se indican a título orientativo diversas estadísticas de llamadas al CAU e incidencias resueltas por en el servicio actual.

- Evolución llamadas mensuales atendidas por el CAU presencial, en 24x7, salientes, su duración, ...
- Evolución de averías hardware y software atendidas en Madrid y resto de sedes.
- Tipología de las averías atendidas.
- Estadísticas de los últimos 6 años.

3 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

3.1 ENFOQUE DEL SERVICIO

El servicio a contratar consistirá en todas las tareas de **soporte integral a usuarios** relacionadas con el puesto de trabajo y con el uso de todos los servicios TI corporativos de RTVE como se describirá en los siguientes apartados.

La gestión integral del servicio es un factor determinante a la hora de obtener un rendimiento óptimo en uso servicios IT **complejos y muy críticos** como los de RTVE, por lo que se requiere que el adjudicatario preste un servicio integral, incluyendo todas las actividades necesarias.

Para RTVE, el modelo de servicio ofertado por el proveedor debe proporcionar la máxima eficiencia en costes, sin que ello afecte a la calidad del servicio, siendo prioritario establecer un modelo de mejora continua, que permita avanzar hasta alcanzar los máximos niveles de calidad.

Estos trabajos se realizarán de acuerdo a un **modelo de nivel de servicio (ANS)** que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

En el apartado "Acuerdos de Nivel de Servicio" de este pliego se indican los ANS mínimos que deberá cumplir el adjudicatario.

Con independencia del entorno en el que se encuentre ubicado un componente, físico o lógico, este puede soportar o verse influido, por otros entornos, por lo que los servicios y tareas que se relacionan en los diferentes entornos deben coordinarse para la consecución de la operativa esperada.

El adjudicatario que preste los servicios debe realizar todas las tareas para el soporte integral a los usuarios de todos los servicios y plataformas de usuario de la instalación, así como una monitorización de su estado, de forma que se asegure el correcto funcionamiento de todos ellos, garantizando la robustez del servicio unificado.

Las tareas generales a realizar por el adjudicatario se agrupan en las siguientes categorías:

- Servicio CAU (Call Center y Help Desk) 24x7
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento preventivo
- Servicio de instalaciones
- Servicio de trabajos auxiliares
- Servicio de soporte de comunicaciones
- Gestión de inventario Hw/Sw
- Servicio de distribución de software, soporte experto y Ciberseguridad

- Servicios variables de soporte
- Servicio de Reparaciones Especiales

Los entornos objeto del servicio serán todos los descritos en el apartado "Situación Actual", actualizados con las modificaciones provocadas por los proyectos de evolución descritos en dicho apartado, así como por la evolución normal de la instalación.

Dada la evolución normal de la instalación, podrá producirse un crecimiento vegetativo de hasta un 3% anual en cuanto al número de equipos físicos, servicios IT a los que prestar soporte, sin que esto implique un incremento de costes para RTVE, debiendo el licitador estimar los recursos necesarios durante la duración del contrato y sus posibles prórrogas para este crecimiento de la instalación.

El licitador deberá, por tanto, prever en su propuesta la variación en el tiempo del dimensionamiento del equipo en base a la evolución natural de las necesidades de la instalación.

El adjudicatario atenderá todas las solicitudes que realice RTVE relacionadas con la gestión de las plataformas, tales como incidencias, peticiones de modificaciones o cambios, instalaciones, etc.

El adjudicatario deberá realizar los trabajos siguiendo los procedimientos y metodologías vigentes en RTVE, tales como:

- Procedimiento Gestión de Incidencias y Problemas
- Procedimiento de Acceso Remoto
- Procedimiento de reinicio de contraseñas
- Procedimiento de actualización del inventario Hw
- Procedimiento de actualización del inventario Sw
- Procedimientos de Seguridad Informática

El servicio se orientará al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos.

Serán responsabilidad del adjudicatario **todas las actuaciones necesarias para el funcionamiento diario de los equipos de usuario**, siendo responsable de la administración permanente de todos los equipos, a excepción de las tareas cuya ejecución se reserva RTVE, mencionadas en apartados posteriores.

Cualquier actuación sobre los equipos y sistemas se desarrollará con los necesarios controles de seguridad que permitan autenticar e identificar todas las acciones realizadas sobre los mismos cumpliendo las políticas de seguridad de RTVE.

El licitador presentará en su propuesta el modelo y enfoque de servicio global propuesto.

A continuación, se describen los distintos servicios requeridos.

3.2 SERVICIO CAU (CALL CENTER Y HELP DESK)

3.2.1 Funciones del CAU

El CAU dará soporte a primer nivel a todos los usuarios de CRTVE, siendo el encargado de la recepción de incidencias, resolución/escalado de incidencias, problemas, consultas, solicitudes y peticiones de soporte durante el horario de servicio establecido al efecto.

La estimación anual de RTVE en cuanto a llamadas al CAU, incidencias y averías para este expediente se recoge en el siguiente cuadro:

KPI	Cantidad
Incidencias Anuales	40.000
Averías Microinformática	5.000
Llamadas recibidas CAU	50.000
Llamadas recibidas 24x7	4.000
Solicitudes Anuales	10.000

Tabla 10. Estimación anual de llamadas al CAU por tipo

Estos datos son estimativos, pudiendo variar en hasta un **10,00% durante la duración del contrato** sin que ello suponga un incremento en el coste económico para RTVE.

El CAU es **responsable de registrar, atender y resolver** las llamadas incidencias, consultas y peticiones de los usuarios finales relacionadas con el uso de las herramientas y servicios informáticos utilizados en RTVE y descritos en el apartado de Situación Actual.

El adjudicatario se responsabilizará íntegramente del primer nivel de soporte, siendo el encargado de resolver el mayor número de consultas e incidencias posible en los entornos determinados cumpliendo los acuerdos de nivel de servicio.

Por tanto, el CAU de RTVE no consiste en un mero servicio de recepción de llamadas y registro en la herramienta de gestión, sino que **debe tener capacidad para resolver de forma remota todas las incidencias que sea posible**, cumpliendo los ANS de resolución de incidencias por N1 indicados más adelante, salvo los casos en que:

- Se requiera el desplazamiento físico de un técnico al puesto de trabajo, en cuyo caso la incidencia se redirige al servicio de mantenimiento correctivo.
- Se requiera la intervención de expertos de un N2 (desarrollo de aplicaciones, técnica de sistemas, Operación CPD, Comunicaciones, etc), en cuyo caso se desvía al N2 correspondiente.

En caso de no poder resolver la incidencia recibida en el CAU, ésta se escalará al grupo de soporte correspondiente, en el segundo nivel.

Para ello, el personal que atiende el CAU deberá estar capacitado para resolver gran parte de las incidencias, para lo que deberá estar familiarizado con los servicios IT de RTVE y su funcionamiento, y deberá tener los conocimientos necesarios, de forma que pueda atender

adecuadamente dichas incidencias. Este conocimiento se deberá adquirir durante la fase de transición.

Para la realización del servicio el adjudicatario utilizará la herramienta **Servicie Desk** Whitestone descrita anteriormente. El mantenimiento y evolución de esta herramienta será responsabilidad de RTVE.

En el supuesto de que RTVE decidiera utilizar otro producto en los próximos años, el proveedor se adaptará a la herramienta que finalmente se implante.

Igualmente, será función del CAU la validación de los usuarios que utilicen el servicio, verificando los datos de inventario del usuario y equipo (nombre, teléfono, número de serie, ubicación, etc.), depurando el inventario gestionado a través del módulo de gestión de activos de la herramienta Whitestone, en caso de que el equipo de la persona llamante no fuera el que consta en el inventario.

El CAU también podrá realizar otras tareas de apoyo o preventivas que determine CRTVE, si el volumen de trabajo así lo permite, y siempre que este hecho no afecte al número de recursos asignados ni al cumplimiento del ANS.

Como ya se ha dicho, en el caso de que la dificultad o tipología de la incidencia supere el ámbito de actuación del CAU, por complejidad, falta de documentación, etc., éste deberá realizar el escalado de la incidencia al Nivel 2 de soporte, **y será responsable de realizar el seguimiento de su resolución hasta efectuar el cierre de la misma.**

3.2.2 Entrada y Registro de Incidencias

Las incidencias o peticiones de intervención de los usuarios ubicados en las diferentes sedes de RTVE podrán ser reportadas por cualquiera de los siguientes cauces:

- Mediante **llamada telefónica** directa al grupo del CAU, que registrará la incidencia en la herramienta de gestión Whitestone, procediendo a ejecutar las tareas adecuadas para la gestión de la incidencia, y su resolución durante la propia llamada siempre que sea posible.
- Mediante el **Portal de Servicios** que se encuentra en la Intranet Corporativa, el propio usuario genera una incidencia o petición en la herramienta Whitestone.
- Mediante un **Correo** a la dirección cau@rtve.es
- Mediante sesión de **Chat en la herramienta WSD.**

En el supuesto de que las entradas se realicen por otros canales, éstas deberán registrarse dentro de la herramienta de gestión por el personal asignado al CAU.

El servicio del CAU estará dimensionado de modo que pueda realizar con la máxima eficacia tanto la resolución de incidencias, como las consultas en este primer nivel, cumpliendo los ANS establecidos.

3.2.3 Proceso de Gestión de Incidencias

Dentro del proceso de gestión de incidencias de RTVE, se distinguen las siguientes fases:

- **Registro de incidencias.** El CAU registrará las incidencias recibidas en la herramienta de gestión de incidencias Whitestone. El tipo de atención recibido por el usuario dependerá del canal empleado en la notificación (teléfono, e-mail, chat, etc.). Se comprobará que los datos suministrados no contienen disfunciones sustanciales en la aplicación de inventario.
- **Tratamiento de incidencias abiertas.** Se documentará la incidencia con la información recibida, evaluando la posibilidad de que se trate de un problema ya resuelto con anterioridad, para lo cual se accederá a la base de conocimiento. Será asimismo función del equipo del adjudicatario alimentar esta base de datos. Se informará al usuario del estado de su petición, pasos seguidos para su resolución y acciones futuras.
- **Apertura y resolución de Tickets.** La asistencia de primer nivel del CAU intentará resolver las incidencias reportadas por el usuario. En cualquier caso, se abrirá un ticket nuevo ante una nueva incidencia, que se cerrará tan pronto como el problema sea resuelto.
- **Asignación y tratamiento de Tickets abiertos.** Cuando por su complejidad, no sea factible la resolución de una incidencia en primer nivel, esta se asignará a los grupos de Nivel 2. Dicha asignación se realizará tras analizar y diagnosticar el ticket. Se identificarán las acciones necesarias para solucionarlo o se designará el grupo de segundo nivel adecuado para ello. El coordinador responsable del servicio resolverá los conflictos producidos en dicho proceso, reasignaciones, etc.
Existen diversos grupos de Nivel 2 para la resolución de incidencias que no puedan resolverse en el CAU:
 - Desarrollo de aplicaciones
 - Arquitectura y Plataformas
 - Comunicaciones y Redes
 - Operación CPD
 - Etc
- **Cierre de Tickets.** Una vez solucionado el problema, el técnico que lo haya resuelto deberá documentar toda la información relativa al mismo y a las acciones realizadas antes de proceder a su cierre.
- **Monitorización de la gestión de incidencias y tickets.** El responsable del servicio CAU revisará el estado de los tickets pendientes o sin asignar para evitar largos tiempos de espera en la resolución. Se revisará asimismo el proceso de escalado y resolución, así como la prioridad en la asignación y la confirmación de la resolución por parte del usuario afectado.
- **Cierre de las incidencias.** Una vez solucionada la incidencia y confirmada con el usuario la resolución, se cierra dando por finalizado el servicio.

3.2.4 Documentación y seguimiento de la resolución de incidencias

Periódicamente se generarán informes con el nivel de servicio ofrecido a partir de los datos obtenidos de la herramienta de Whitestone, descritos en el apartado de Documentación más adelante.

Dentro de esta actividad, el CAU deberá:

- **Informar al responsable** del servicio del estado de las incidencias existentes.
- **Documentar** toda la información sobre cada actuación realizada, detallando la situación en la que queda la incidencia, y solución aplicada en los problemas.
- **Informar a los usuarios** sobre la situación en la que queda la incidencia atendida, así como de los pasos sucesivos a realizar, en caso de que aquélla no pueda resolverse, bien por no disponer de los medios necesarios en ese momento, bien porque dependa de actuaciones del propio usuario o de terceros.
- **Colaborar activamente** con el resto de la Dirección de Sistemas, informando de cualquier alteración en las tareas asignadas que supongan desviaciones significativas en la planificación diaria.
- **Proporcionar informes** periódicos de incidencias y solicitudes pendientes de cierre a los distintos grupos de resolución, según lo establecido en el procedimiento de gestión de incidencias.
- **Escalar a los Responsables** y a la Dirección de Sistemas de RTVE las incidencias especialmente y críticas según lo establecido en el procedimiento de gestión de incidencias.
- **Informar diariamente**, a primera hora, al equipo directivo de la Dirección de Sistemas, del resumen de incidencias del día anterior. RTVE proporcionará el formato de dicho informe diario.

3.2.5 Nivel 2 de resolución

El segundo nivel de soporte está incluido dentro de la metodología de gestión de las incidencias de RTVE, y utiliza las mismas herramientas de gestión.

Este N2 está incluido en el presente expediente para los casos que se describen en los siguientes apartados, estando fuera del alcance para el resto, que serán escaladas y tratadas por otros proveedores especializados de N2 u otras áreas de RTVE.

Será obligación del segundo nivel de soporte la documentación de sus actuaciones en la herramienta de gestión de incidencias, hasta conseguir la solución definitiva de las incidencias y será responsable de documentar las soluciones a los problemas comunes de los usuarios, para conseguir una mayor eficacia en la resolución del primer nivel.

Las incidencias, una vez solucionadas, serán devueltas al primer nivel para su cierre definitivo, previa confirmación de una correcta resolución con el usuario que las abrió, mediante una llamada telefónica de comprobación.

Será responsabilidad del CAU Nivel 1 hacer un seguimiento de las incidencias escaladas a los distintos Niveles 2, hasta su cierre y reportar a los responsables de RTVE los casos en los que una incidencia no sea resuelta por el N2 en los plazos establecidos, y especialmente las que se consideren críticas (caídas de servicio, usuarios VIP, etc).

3.2.6 Soporte CAU 24x7

Dado que los servicios IT en RTVE requieren de disponibilidad 24x7, el adjudicatario deberá disponer de un servicio de soporte 24x7 al que, fuera del horario presencial en las instalaciones de RTVE, se transferirá el servicio para la atención de incidencias de forma remota.

Este servicio se realizará de forma remota desde las instalaciones del adjudicatario los **365 días del año**. Para ello **se redirigirá el teléfono del CAU** de RTVE al teléfono que determine el adjudicatario donde se encontrará disponible un operador de soporte del CAU, que deberá ser uno de los miembros del equipo de trabajo habitual asignado a RTVE (para lo cual se deberán establecer los servicios de guardia correspondientes).

Las tareas a realizar en este servicio incluirán:

- Registro y diagnóstico de la incidencia.
- Solución remota si es posible.
- Escalado al N2 correspondiente.
- Seguimiento de la incidencia hasta su resolución.
- Escalado a los responsables de RTVE según su criticidad.

RTVE dispondrá del contacto de un responsable del servicio de guardia 24x7 para escalarle cualquier incidencia grave o necesidad urgente.

3.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SOPORTE

3.3.1 Alcance del mantenimiento

El mantenimiento correctivo incluirá todas las intervenciones necesarias en el puesto de trabajo para la resolución de una incidencia que no pueda ser resuelta por el Nivel 1 en el CAU, por lo que actuará como un servicio de Nivel 2 que incluirá la resolución de incidencias de diversos tipos, tales como:

- Reparación de averías Hardware
- Gestión de reparaciones de equipos en garantía.

- Solución de problemas en el Software de base, S.O, antivirus, navegadores, drivers, etc.,
- Solución de problemas de aplicaciones instaladas, reinstalaciones, configuración, etc., incluyendo software ofimático estándar, aplicaciones corporativas, servicios de colaboración, aplicaciones cloud, servicios de red, seguridad, antivirus, etc.
- Asistencia a los usuarios para la resolución de problemas de configuración y uso del ordenador o de cualquiera de sus componentes hardware y software, ya sea de forma presencial o mediante la utilización de herramientas de administración remota.
- Servicio de soporte de red local, que incluya tareas como solución de problemas de interconexión de equipos, instalación y configuración de electrónica de red, así como localización y reparación de problemas más frecuentes.
- Resolver problemas de Comunicaciones LAN, Wifi, acceso a Internet, etc. en los equipos.
- Resolver problemas de configuración de los servicios móviles indicados en el apartado de Situación actual.

Se emplearán los recursos y herramientas necesarias para el diagnóstico y la reparación de las averías o defectos de funcionamiento en los equipos objeto de este expediente, incluidos sus componentes (tarjetas, periféricos, recuperación de datos, etc.). Dichas herramientas especializadas deberán ser proporcionadas por el adjudicatario.

La reparación se realizará preferentemente "in-situ" y con la utilización de **recambios originales y nuevos**, siendo posible su reparación en laboratorio siempre que las circunstancias así lo aconsejen y previa autorización de RTVE, cediéndose en ese caso por parte de la empresa adjudicataria, un equipo de similares o superiores características mientras se mantenga abierta la incidencia.

Este servicio deberá incluir:

- Número de intervenciones sin limitación.
- Mano de obra.
- Desplazamiento del personal técnico y transporte de los equipos.
- Piezas de repuesto y/o reparación de las originales.
- Destrucción segura de los datos de carácter personal alojados en los equipos o dispositivos sustituidos. Periódicamente y al menos una vez al año se entregará un certificado de destrucción segura de dispositivos de almacenamiento averiados con una relación de los mismos.
- Gestión y seguimiento de garantías de los fabricantes hasta su resolución.

El adjudicatario deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento de los equipos amparados por el expediente.

En caso de requerirse la sustitución del equipo o periférico por tratarse de un **equipo obsoleto**, RTVE proporcionará un nuevo equipo debiendo el proveedor sustituir el averiado por el nuevo, dejándolo con la misma configuración que el equipo averiado, incluyendo:

- Sistema Operativo, instalado y configurado.
- Drivers de dispositivos de red, video, sonido, etc. instalados y configurados.

- Aplicaciones y software de base correctamente instaladas.
- Software cliente de las Aplicaciones Corporativas de CRTVE instalado convenientemente.
- Traspaso de información del usuario al nuevo equipo.

En caso de sustitución de cualquier otro periférico obsoleto, RTVE proporcionará uno nuevo, debiendo el proveedor sustituir el elemento averiado, con los drivers debidamente instalados y configurados.

En caso de que el componente no pueda repararse (placas, discos, etc.), se sustituirá permanentemente por otro de iguales o superiores características, del mismo fabricante, y que permita la misma funcionalidad. El adjudicatario deberá comunicarlo, por escrito, al Jefe de Proyecto designado por la Dirección de Sistemas de CRTVE.

Un equipo que permanezca en sustitución por un periodo superior a 90 días pasará a ser propiedad de CRTVE y así se inscribirá en su Inventario de Patrimonio en lugar del equipo reemplazado.

En caso de préstamo, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado.

Las averías solo se atenderán dentro del horario habitual del servicio presencial especificado más adelante.

Se incluyen en este mantenimiento las averías que se produzcan por cortes de suministro eléctrico, o por sobretensiones en la red de datos o tierras.

Cuando, a juicio de los técnicos del adjudicatario, una intervención pueda causar pérdida de datos, se pedirá el consentimiento explícito por escrito del usuario, que asumirá el riesgo o pospondrá la resolución de la avería hasta que haga él mismo realice copia de los datos que estime oportunos. En caso de que la copia o traspaso de datos la realice el adjudicatario, deberá asegurarse de que no quede ninguna copia temporal de los mismos en ningún dispositivo salvo en el equipo del usuario, realizando un borrado seguro de los mismos.

La reparación de equipos no incluidos en el inventario deberá ser aprobada por los responsables de CRTVE.

Para asegurar la correcta medición del cumplimiento de los ANS, el proveedor utilizará la herramienta de gestión de incidencias de RTVE (Whitestone) para la resolución y cierre de las averías en el momento de su finalización, de forma que la herramienta de RTVE tenga la información correcta del tiempo de resolución y, por tanto, será a partir de esta de donde se obtendrá la medición de ANS de resolución.

Los equipos cuyo mantenimiento correctivo será responsabilidad del adjudicatario son los indicados en el apartado de situación actual y detallados en los anexos.

En previsión de posibles errores en el inventario o variaciones en el equipamiento, podrán incorporarse a las relaciones aportadas modelos de equipos y periféricos distintos a los indicados en los correspondientes anexos, por lo que el adjudicatario admitirá, sin coste adicional alguno, una **desviación al alza del 10%** sobre el número de equipos de cualquier tipo descritos en el apartado Situación Actual al comienzo del servicio.

No se incluye la reparación in situ de equipos 24x7, salvo que excepcionalmente lo solicite el responsable del servicio de RTVE.

Soporte VIP

Dentro del equipo de mantenimiento se incluirá el Soporte a personal VIP, que se realizará **exclusivamente en el centro Prado del Rey (Madrid)**. Para ello se designará uno de los técnicos que atenderá preferentemente de forma habitual dichos usuarios.

3.3.2 Centros de soporte y mantenimiento

El licitador deberá detallar en su propuesta los medios de que dispone para proporcionar **cobertura geográfica** a nivel nacional en todas las sedes de RTVE con recursos suficientes para proporcionar el servicio cumpliendo los ANS indicados más adelante.

Para ello el licitador detallará en su oferta la relación de centros de los que dispone a nivel nacional, incluyendo las características de cada centro:

- Ubicación del centro: ciudad, calle y número.
- Servicios de que dispone de asistencia técnica y mantenimiento.
- Número de técnicos disponibles.
- Herramientas disponibles
- Almacenes de repuestos y características de los mismos, etc.
- Cualquier otra información de interés.

3.3.3 Gestión de Garantías

El adjudicatario se responsabilizará de **gestionar las garantías de los equipos** incluidos en el inventario que estén en periodo de garantía otorgado por el Fabricante o Distribuidor, realizando las gestiones de notificación, reclamación, seguimiento y escalado de las reparaciones garantizadas, necesarias hasta la resolución de la avería. Efectuará, asimismo, los traslados que fueran pertinentes y reinstalará el software si fuera necesario en el equipo, una vez finalizada la intervención del prestador de la garantía.

Estas tareas se llevarán a cabo de manera tal que pueda controlarse el nivel de servicio prestado por el prestador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

Se valorará la certificación del adjudicatario como Soporte Técnico Oficial de los principales fabricantes de equipos instalados en RTVE, según se establece en el punto 11 del Pliego de cláusulas Administrativas Particulares, apartado "Servicio de Mantenimiento Correctivo y soporte"

3.3.4 Equipos y servicios no incluidos en mantenimiento correctivo, pero si en soporte

A continuación, se indican los equipos a los que el adjudicatario deberá proporcionar servicios de soporte al usuario y diagnóstico de averías in-situ, pero la reparación correrá por cuenta de RTVE (el proveedor de servicio de N2 correspondiente), sustituyéndose el equipo averiado por otro que proporcionará RTVE en su caso.

- **Smartphones.** Solo se incluye, el soporte al usuario y la resolución de incidencias relativas al funcionamiento de los servicios de:
 - Correo Móvil Corporativo
 - Aplicaciones móviles corporativas OMNIA
 - Conexión a la red Wifi de RTVE
 - Herramientas de CCUU y Colaboración

Estas incidencias serán resueltas o escaladas al N2 correspondiente si su resolución no fuera posible por los técnicos de N2 de mantenimiento y soporte.

Cualquier otra incidencia de dispositivos móviles no será atendida por estar fuera del alcance de este expediente la gestión y mantenimiento de los dispositivos móviles.

- **Terminales de ToIP y Videoconferencia.** Para estos equipos se prestará soporte al usuario, revisión del conexionado y reemplazo de terminales en caso de fallo por otros de repuesto que proporcionará RTVE, pero las reparaciones están fuera del alcance del servicio, así como la asignación de números, configuración de extensiones, etc, que serán desviados al N2 Correspondiente, fuera del alcance de este expediente.
- **Equipos de Impresión gestionada SIGRE.** El soporte para estos equipos consistirá en:
 - Supervisión remota con la herramienta de monitorización.
 - Soporte al usuario en el manejo de los equipos.
 - Instalación de drivers.
 - Solución de atascos (solo en sedes principales)
 - Escalado de averías al fabricante.
- **Terminales de Control de Accesos.** El soporte para estos equipos consistirá en:
 - Supervisión remota con la herramienta de monitorización.
 - Soporte al usuario en el manejo de los equipos.
 - Comprobación de averías, fallos de comunicaciones, fallos del servidor, etc.
 - Escalado de averías al N2 correspondiente.

3.4 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El adjudicatario será responsable de las tareas de mantenimiento preventivo y actualización tecnológica que garanticen la estabilidad de la instalación y la prevención de incidencias, pérdidas de rendimiento de los equipos, etc.

Se efectuarán todas las tareas necesarias para mantener los equipos objeto de este expediente en unos niveles de disponibilidad y funcionamiento óptimos y realizar el ajuste de los elementos que permitan mantener dichos niveles.

Entre otras, deberán contemplarse las siguientes operaciones:

- Mantenimiento preventivo para el buen funcionamiento de los distintos componentes hardware y software.
- Realización de testeos, diagnósticos y seguimiento de las prestaciones de los equipos, según las especificaciones del fabricante.
- Comprobaciones periódicas de los equipos y sus componentes
- Actualizaciones de software y parches.
- Soporte a la configuración y puesta en marcha de nuevo hardware y su integración con el resto de las plataformas.
- Revisión periódica de parámetros de configuración
- Revisión periódica de logs de los equipos
- Etc.

Este mantenimiento preventivo se efectuará de forma planificada y en los horarios más adecuados a las necesidades de las unidades y usuarios afectados de RTVE.

Los cambios a propuesta del proveedor deberán ser consensuados con RTVE, previo aviso con la suficiente antelación para su aprobación.

El adjudicatario será también responsable de la actualización de la documentación técnica de los sistemas ante la instalación, sustitución o modificación de equipos hardware, software, procedimientos, servicios, conexiones o configuraciones etc.

También se incluirá la formación requerida por el personal de RTVE para el conocimiento y comprensión de los cambios realizados.

El licitador podrá proponer en su oferta las herramientas de mantenimiento preventivo que estime oportunas.

Todos los cambios se realizarán siguiendo el proceso de gestión de cambios de RTVE.

El licitador detallará en su oferta las herramientas propuestas para estas tareas de mantenimiento preventivo, que no deberán tener coste para RTVE.

3.5 SERVICIO DE INSTALACIONES

El licitador incluirá dentro de su oferta los siguientes servicios que se requerirán para los usuarios de CRTVE en **las sedes principales**:

- **Instalaciones de nuevos puestos de trabajo y renovación de PCs**

Se realizarán las instalaciones que solicite RTVE de nuevos puestos de trabajo, o renovación de los existentes.

- Para los equipos destinados a puestos de nueva creación será necesaria la coordinación con otras áreas de la Dirección de Sistemas para las oportunas instalaciones, conexiones de red, alta de usuarios, etc.
- Para la renovación de equipos existentes, se garantizará que la configuración del nuevo equipo sea la misma del equipo a sustituir, incluida la instalación de software, periféricos, migración de datos del usuario, configuración de usuario, etc.

Los nuevos equipos serán siempre proporcionados por RTVE

- **Migraciones de Sistema Operativo**

Se realizará la migración a nuevas versiones del Sistema Operativo (por ejemplo, Windows 11) de los equipos que vayan quedando con sistemas operativos obsoletos, realizando las mismas tareas que para la renovación de equipos.

Estas migraciones serán planificadas de acuerdo con las prioridades que determine RTVE, y teniendo en cuenta la compatibilidad de los distintos servicios.

- **Instalación de periféricos**

Se realizará la instalación de periféricos que solicite RTVE asegurando su correcto funcionamiento.

- **Instalaciones de software**

Se realizará la instalación y desinstalación de aplicaciones y software de base, tanto de uso generalizado (como por ejemplo correo, internet, antivirus, etc.) como específico de un usuario, aplicaciones corporativas, etc. Podrán realizarse de forma remota o presencial según se requiera.

- **Soporte a Videoconferencias de usuario**

Se proporcionará soporte in situ a la realización de videoconferencias cuando lo soliciten los usuarios.

- **Instalación de aplicaciones en dispositivos móviles**

Se realizará exclusivamente la instalación del servicio de correo móvil o aplicaciones corporativas OMNIA, conexión a la red WIFI corporativa y la instalación de Sw de CCUU y Colaboración.

Al finalizar las operaciones señaladas se verificará la operatividad de las instalaciones realizadas, en el caso de suministro o retirada de equipos, se formalizará la aceptación del usuario con las herramientas que proporcione RTVE (Tablet o formulario en papel según el caso).

Estos servicios se realizarán de manera presencial o en remoto cuando sea posible.

Estas actuaciones serán independientes del servicio de mantenimiento y resolución de averías, de manera que una avería nunca podrá ser computada como instalación salvo justificación y previa aprobación al efecto por CRTVE.

En este punto la Dirección de Sistemas de CRTVE planificará normalmente las actividades a realizar con una antelación de, al menos, dos jornadas, siempre que ello sea posible.

Para este servicio dispondrá de técnicos dedicados in-situ de forma permanente en los centros principales según se describe más adelante.

El licitador podrá proponer en su oferta las herramientas y procedimientos que faciliten y optimicen los procesos de instalación que estime oportunas.

Las instalaciones de equipos o periféricos que deban realizarse in-situ en sedes principales (CCTT, UUII) que vaya solicitando RTVE, se realizarán con cargo los Servicios Variables de Soporte descritos más adelante.

3.6 SERVICIO DE TRABAJOS AUXILIARES Y GESTIÓN DE INVENTARIO HW/SW

Servicio de trabajos auxiliares

Se requiere un servicio de trabajos auxiliares para los Centros de CRTVE en Madrid. Las tareas a realizar serán, entre otras, las siguientes:

- Traslados de Equipos entre sedes.
- Instalación básica de equipos (conexión, cableado, drivers).
- Gestiones administrativas para el control y gestión de los equipos, inventariado.
- Reposición de papel en los equipos del servicio de impresión gestionada SIGRE (solo para las sedes de Prado del Rey y Torrespaña).
- Otras labores de apoyo.

Para este servicio, deberá disponerse de **dos vehículos comerciales**, de al menos **600 Kg de carga**, tipo Renault Kangoo, Citroën Berlingo o similar, para realizar los traslados de los equipos.

Su ubicación habitual será en las instalaciones de RTVE en Prado del Rey, desde donde se proporcionará servicio a todas las dependencias situadas en la Comunidad de Madrid, y provincias limítrofes, si fuera precisa alguna intervención esporádica.

Será responsabilidad del adjudicatario dotar a los recursos que desarrollen estas tareas de los elementos necesarios para poder efectuar su cometido con absoluta seguridad y cumpliendo la normativa vigente en este sentido.

Gestión de inventario HW/SW

Dada la importancia para el servicio de disponer de un inventario de equipamiento actualizado y fiable, el adjudicatario será responsable de su continua actualización, según tenga conocimiento del cualquier cambio o modificación del mismo.

Para ello el licitador deberá proporcionar los **recursos** para la gestión del inventario Hw y Sw en las dependencias de RTVE.

Las tareas a realizar serán las que se indican a continuación:

- Actualización permanente del inventario con las modificaciones surgidas con los movimientos realizados en el parque ofimático (instalaciones, actualizaciones, sustituciones por averías, equipos retirados de servicio, recuperación / reasignación de equipos asignados a personal que causa baja en RTVE, etc).
- Verificaciones periódicas del inventario con las áreas usuarias para garantizar su calidad con periodicidad mínima anual.
- Generación de informes de situación del inventario con la periodicidad estipulada por CRTVE.
- Propuestas de procedimientos de actualización de inventario Hw y Sw.
- Control de calidad del inventario de activos Hw y Sw y resolución de errores.
- Colaboración en la realización de inventarios corporativos.
- Control del inventario de software ofimático
- Coordinación con el resto de las áreas y servicios (mantenimiento, instalaciones)

El adjudicatario será responsable de la fiabilidad del inventario hardware y software de los equipos instalados y podrá proponer la utilización de herramientas específicas de soporte al efecto.

3.7 SERVICIO DE SOPORTE DE COMUNICACIONES

Se deberá disponer de un servicio de soporte de comunicaciones en el puesto de trabajo para las sedes de Madrid.

Las funciones a realizar dentro de este servicio serán las siguientes:

- Instalación y/o configuración de red de equipos ofimáticos.
- Realización de conexiones de red en repartidores de cableado.
- Instalación y/o configuración de componentes y electrónica de red.
- Realización de la revisión de conexionado.
- Elaboración de la documentación técnica situación de los LGCs.
- Mantener las conexiones del cableado estructurado, tanto en los equipos como en los repartidores, en perfecto estado de disponibilidad
- Mantener la documentación de los repartidores de cableado actualizada con los trabajos realizados.
- Realizar las instalaciones y configuraciones esenciales de equipos básicos de comunicaciones, tarjetas.
- Otras tareas de soporte y configuración que sean necesarias

- Resolución de Incidencias relacionadas con el cableado y electrónica de red o escalarlas al N2 correspondiente.
- Revisión de conexiones Wifi

3.8 SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE, SOPORTE EXPERTO Y CIBERSEGURIDAD

Distribución de Software

Se deberá prestar el servicio de distribución de software a los equipos a través de la red, que incluirá:

- Definición de políticas y planes de actualizaciones y parches y documentación del proceso.
- Análisis de boletines de seguridad de Microsoft y priorización del envío de parches.
- Preparación de paquetes con los parches y actualizaciones a distribuir.
- Pruebas de funcionamiento en maqueta antes de la distribución.
- Despliegue de actualizaciones y nuevas versiones de los distintos productos (SO Windows 10, Windows 11, Office, etc.) mediante la herramienta de RTVE.
- Despliegue gradual de la forma más conveniente para alcanzar todos los equipos.
- Supervisión de todo el proceso y resolución de incidencias en la distribución.
- Pruebas unitarias documentadas de todos los cambios a realizar.
- Desarrollo de pruebas de integración cada vez que se produzcan cambios y actualizaciones.

La herramienta a utilizar para los servicios de distribución de software será Microsoft SCCM, que será proporcionada por RTVE.

El licitador podrá proponer en su oferta otras herramientas y procedimientos que faciliten y optimicen los procesos gestión y mejora de la configuración de equipos que estime oportunas, sin coste adicional para RTVE.

El adjudicatario realizará estas tareas teniendo en cuenta las normativas y procedimientos de actualización de software y políticas de seguridad definidas por RTVE.

Cualquier cambio de configuración de los equipos deberá ser autorizado por RTVE.

Soporte Experto

- Soporte a la configuración de maquetas de Windows 10 y Windows 11 y futuras versiones.
- Soporte a la resolución de incidencias complejas de configuración de Windows.
- Análisis de incidencias y diseño de planes de mitigación y mejora.
- Reproducción de entornos de fallo y pruebas de concepto.
- Estudios y pruebas de optimización.
- Investigación sobre evoluciones tecnológicas aplicables

- Generación y ejecución de propuestas de cambios.
- Análisis de nuevas necesidades y su impacto

Soporte a Ciberseguridad

Se deberá prestar el servicio de atención a incidencias y alertas de ciberseguridad, cuya misión será tratar las incidencias y alertas de ciberseguridad en los PCs Corporativos, diagnosticando su resolución y eliminando el riesgo, todo ello de forma coordinada proporciona el SOC de RTVE, y que incluirá entre otras tareas:

- Soporte a la definición e implementación de políticas de seguridad en los equipos.
 - Soporte a la resolución de incidencias de seguridad en los equipos Windows.
 - Gestión de la consola del sistema de antivirus y protección avanzada de equipos, y comprobación periódica de su correcta configuración. Comprobación remota de la correcta configuración de estos componentes en los equipos finales y atención de alertas en la consola.
- Mejora continua de la seguridad del puesto y prevención de ciberincidentes.

El adjudicatario realizará estas tareas teniendo en cuenta las normativas y políticas de seguridad definidas por RTVE.

3.9 SERVICIOS VARIABLES DE SOPORTE

Para el caso de que se requieran actuaciones específicas, regulares o puntuales durante la duración del contrato, adicionales a las ya detalladas en este pliego dentro del servicio llave en mano, RTVE podrá solicitar tareas al adjudicatario en base a unos servicios profesionales variables.

Entre las tareas a desarrollar a petición de RTVE estarán:

- Servicios especiales o de guardia.
- Soporte a eventos fuera del horario habitual, incluso fuera de RTVE cuando sea necesario.
- Instalaciones masivas.
- Instalaciones en cualquier sede, CCTT, UUUI, etc.
- Traslados de sedes.
- Análisis e implementación de medidas adicionales de ciberseguridad en el puesto de trabajo.
- Soporte especial ante ciberincidentes.
- Elaboración de documentación adicional.
- Talleres a los técnicos de RTVE sobre tecnologías y herramientas.
- Soporte a nuevas tecnologías y plataformas que se incorporen al servicio.
- Otras tareas de soporte no incluidas en el servicio regular.

Los servicios podrán requerirse de forma remota o in-situ, según las necesidades.

La distribución de horas y perfiles es orientativa pudiendo variar, e incluirse perfiles nuevos que resulten necesarios.

Estos servicios variables se consumirán solo en caso necesario, a instancia de RTVE, para trabajos puntuales imprevistos o durante determinados períodos de tiempo si las circunstancias lo requieren.

En ningún caso podrá ser utilizada por el adjudicatario como refuerzo a los propios recursos del equipo de trabajo para satisfacer las funciones ya previstas en este pliego.

RTVE realizará las peticiones de servicios necesarias a través de la herramienta de gestión SIGO.

Los servicios podrán hacerse con recursos asignados de forma permanente, cuando sea necesario, o bien de forma parcial, o bajo demanda, según las necesidades, pudiendo variar durante el mismo.

RTVE podrá realizar las solicitudes en cualquier momento con una antelación de 24h en casos urgentes.

3.10 SERVICIO DE REPARACIONES ESPECIALES

Como se ha indicado en el apartado de mantenimiento Hw y Sw, dentro de los servicios variables, se incluirá una asignación económica para reparaciones especiales. Dicha asignación se utilizará en el caso de averías accidentales, que por su naturaleza no estén cubiertas por el servicio de mantenimiento:

- caída de equipos
- daños por agua
- recuperación de información de discos dañados
- reparación de equipos no previstos en el alcance
- etc.

RTVE será quien autorice dichas reparaciones, debiendo el adjudicatario informar previamente del presupuesto de la misma.

4 REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1 EQUIPO PROFESIONAL

Dadas las características del servicio objeto de este pliego, **llave en mano**, cumpliendo los ANS especificados más adelante.

Durante la ejecución del servicio, y siempre que se detecten carencias o necesidades por parte de RTVE, el adjudicatario deberá incorporar aquellos servicios profesionales que faciliten la correcta ejecución de las tareas previstas o solucionen los problemas que pudieran aparecer.

Dada la criticidad de los servicios de RTVE, los recursos deben tener conocimientos necesarios y experiencia demostrable y consolidada en los entornos y tecnologías relacionadas con el servicio, así como las certificaciones oportunas de los distintos fabricantes.

El adjudicatario se compromete a mantener el nivel de conocimientos y cualificación de los recursos durante el periodo de ejecución del contrato, mediante la formación continua en las tecnologías que forman parte de los sistemas relacionados con el servicio.

El adjudicatario deberá asegurar la flexibilidad necesaria para incrementar puntualmente el número de recursos, en caso de que se produzca una necesidad puntual por parte de RTVE, y que no pueda asumirse por el equipo habitual.

Dado el contacto directo con los usuarios finales, el personal procederá con la debida forma y corrección en las dependencias de CRTVE y en el trato con el usuario final.

Los licitadores deberán aportar los PERFILES de los recursos que prestarán el servicio, en el formato indicado en el **anexo 11**, con la finalidad de que RTVE pueda evaluar la idoneidad de los mismos.

Los recursos mínimos requeridos, así como sus perfiles, se encuentran detallados en el apartado REQUERIMIENTOS PARTICULARES.

Para la valoración de los recursos, en caso de que se evalúen niveles académicos se usará como referencia el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (**MECES**) tal y como describe en El Real Decreto 96/2014 de 14 de febrero.

Se presentarán tantos perfiles como miembros del equipo de trabajo con dedicación exclusiva a RTVE, no pudiendo presentarse otros perfiles que no vayan a incluirse en el equipo de trabajo con dedicación exclusiva.

4.1.1 Dirección y coordinación del servicio

El adjudicatario gestionará todo el servicio, por medio de la estructura de gestión y dirección que considere necesaria, que deberá detallar en su propuesta técnica.

Deberá designar un **Responsable y Coordinador de Servicio (RdS)** durante toda la duración del contrato, que será el coordinador de todos los trabajos y será el único interlocutor válido entre los responsables de RTVE y los recursos técnicos integrantes del servicio a todos los efectos.

El Responsable y Coordinador de Servicio (RdS) será un recurso con dedicación exclusiva para RTVE.

Realizará el seguimiento de todos los servicios, y tareas tales como:

- Dirección de los trabajos y servicios del adjudicatario.
- Coordinación del equipo de trabajo.
- Asignación de turnos a personal.
- Planificación, ejecución y priorización de las tareas.
- Aseguramiento de la disponibilidad de los recursos.
- Supervisión de la calidad en los trabajos y entregas de documentación.
- Supervisión de cumplimiento de ANS.
- Escalado de incidentes.
- Seguimiento de las incidencias hasta su cierre.
- Propuestas de mejora del servicio.
- Disponibilidad para la coordinación de cualquier incidencia crítica en caso necesario.
- Gestión de Riesgos.
- Elaboración de informes de seguimiento del servicio.
- Elaboración de actas de reunión.
- Participar en las reuniones de seguimiento.
- Coordinación con los responsables de los distintos departamentos de RTVE.
- Asegurar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo.
- Colaboración en la documentación y procedimientos a definir.
- Control de la documentación del servicio y de los entornos de RTVE.

Dado que lo que se requiere es un servicio **llave en mano**, el licitador determinará en su propuesta el equipo propuesto para la dirección y coordinación del servicio. Los recursos dedicados a estas tareas deberán tener la adecuada cualificación y experiencia, acordes a las características y criticidad del servicio, para garantizar su correcto funcionamiento.

En todo momento, en horario 8x5 habrá un Responsable del Servicio (RdS) in-situ en las dependencias de RTVE, con dedicación exclusiva para coordinar y dirigir los trabajos, y para la permanente coordinación con los responsables de RTVE. Este responsable no podrá efectuar nunca trabajos de técnico.

Asimismo, siempre habrá un teléfono 24x7 del centro de soporte para el escalado de cualquier incidencia crítica.

RTVE advertirá a la empresa adjudicataria si la actuación de cualquier miembro del equipo de gestión impide la correcta prestación del servicio, para que se tomen las medidas oportunas por su parte.

El responsable del Servicio realizará, además, las funciones de Coordinador de Proceso de Gestión de Incidencias y se encargará de las labores de coordinación y gestión diaria relacionadas con el proceso:

- Asegurar el cumplimiento del procedimiento.
- Coordinar y dar soporte a todos los intervinientes en la ejecución diaria del proceso.
- Hacer seguimiento de las incidencias hasta su cierre.
- Participar y revisar en las reasignaciones y escalados del proceso.
- Identificar problemas y mejoras en el proceso trasladándolas al responsable del proceso de RTVE.

4.1.2 Recursos para el servicio regular

El adjudicatario está obligado a proporcionar una **descripción detallada y exhaustiva del equipo profesional** que será asignado para el servicio regular, una vez que se haya completado satisfactoriamente la fase de transición de entrada. Esta descripción debe incluir no solo la estructura y organización del equipo, sino también evidencia clara de su capacidad para cumplir con los servicios solicitados.

Durante el período de ejecución del contrato, el adjudicatario tiene el compromiso de mantener y mejorar continuamente el nivel de conocimientos y habilidades del equipo mediante **programas de formación continua**, especialmente en las tecnologías relevantes para los servicios proporcionados. En situaciones donde las necesidades de RTVE lo justifiquen, se espera que el adjudicatario demuestre una **flexibilidad adecuada para aumentar el número de recursos**, sin embargo, cualquier modificación en la distribución de estos recursos **no implicará un incremento del importe del contrato**.

Si el servicio no se está prestando adecuadamente, RTVE lo notificará y el adjudicatario aplicará las medidas oportunas, asignando al proyecto los recursos adecuados. En el caso de sustituciones, es **imprescindible que el adjudicatario acredite que los nuevos recursos cuentan con las capacidades requeridas para prestar el servicio**. Además, para asegurar una transición fluida y efectiva, se requiere un solapamiento mínimo de 15 días laborables entre el recurso saliente y el entrante, donde el nuevo recurso debe tener una cualificación y experiencia equivalente o superior al reemplazado.

RTVE podrá requerir, dentro de las características de los servicios incluidos en este pliego o servicios que se incorporen a lo largo de la vigencia del contrato, que los servicios planificados especialmente críticos se realicen por recursos con máxima cualificación y garantías técnicas.

La **rotación de los recursos asignados al servicio está limitada a un máximo del 10% anual**. Esta restricción se aplica a cualquier cambio en los recursos del equipo por razones atribuibles al

adjudicatario. Este límite en la rotación es esencial para garantizar la estabilidad y la consistencia en la calidad del servicio proporcionado a RTVE.

4.1.3 Lugar de realización del servicio

Los servicios serán realizados en modo presencial en las distintas dependencias de RTVE, a excepción del CAU remoto 24x7. La ubicación de los servicios y sus horarios habituales se indican en la siguiente tabla:

Servicio	Ubicación Equipo de Trabajo in-situ	Horario de servicio
Operación CAU 24x7	Prado del Rey	08h - 20h y servicio 24x7
Mantenimiento hardware y Software	Prado del Rey, Torrespaña	08h - 20h en Prado de Rey 09h - 20h en Torrespaña
Instalaciones	Prado del Rey, Torrespaña	08h - 16h
Servicios Auxiliares	Prado del Rey, Torrespaña	08h - 16h
Soporte Comunicaciones	Prado del Rey, Torrespaña	08h - 16h
Distribución Software, Soporte Experto y Ciberseguridad	Prado del Rey	08h - 16h
Servicio de Inventario	Prado del Rey	08h - 16h
Servicios Variables Soporte	Según necesidades	Según necesidades

Tabla 11. Lugar de prestación del servicio

- El servicio presencial se prestará los días laborables de **lunes a viernes**.
- El servicio de CAU fuera del horario indicado (24x7 incluido fines de semana y festivos) será prestado de forma remota.
- Cuando en Madrid sea fiesta local, pero no sea fiesta nacional, se deberá cubrir de forma presencial el servicio del CAU en el horario habitual.
- El adjudicatario será el responsable del perfecto cumplimiento de los servicios objeto de este expediente, y en los horarios de cobertura indicados, incluyendo la coordinación y supervisión.
- Para los períodos vacacionales se planificarán sustituciones y niveles de presencia necesarios para que en todo momento esté asegurada la continuidad de los servicios.
- Si la situación lo requiere se podrá solicitar al proveedor la implementación de turnos con horarios diferentes al indicado o trabajos puntuales fuera del horario habitual.

En cualquier caso, el horario de trabajo se adaptará siempre para garantizar que se cumplen las necesidades del servicio teniendo en cuenta cualquier situación, evento especial, intervención programada o incidencia que requiera servicio presencial en cualquier horario.

Dada la frecuente aparición de incidencias urgentes y la necesidad de coordinar y priorizar los trabajos de forma continua, todos los recursos del equipo de trabajo deberán estar **permanentemente localizables en el horario del servicio**, para lo cual se exige que el adjudicatario provea al equipo de trabajo de los **teléfonos móviles** necesarios.

El adjudicatario del servicio se comprometerá a la flexibilidad en el dimensionamiento del equipo de trabajo para cumplir con los Acuerdos de Nivel de Servicio en el horario comprometido y de acuerdo con la evolución propia de las necesidades a lo largo del período de prestación del servicio.

El adjudicatario determinará el equipo de trabajo necesarios para realizar el mantenimiento hardware y software a nivel nacional desde sus centros de soporte, que podrá ser compartido con otros clientes.

Los trabajos deben realizarse en las dependencias de RTVE por los siguientes motivos:

- La necesidad de realizar los trabajos sobre las plataformas de los usuarios ubicados en RTVE.
- La necesidad de una estrecha coordinación continua de los trabajos con los responsables técnicos de la Dirección de Sistemas de RTVE.
- La interrelación permanente de los trabajos objeto de este contrato con el resto de los servicios de la Dirección de Sistemas de RTVE.
- La necesidad de respuesta inmediata ante cualquier petición o incidencia, cumpliendo los ANS.

El adjudicatario proporcionará a sus técnicos los equipos de trabajo necesarios para el desarrollo de sus funciones:

- Ordenador personal, que deberá cumplir las medidas de seguridad establecidas en RTVE.
- Teléfono móvil

RTVE proveerá de la siguiente infraestructura necesaria para la realización de los trabajos in-situ:

- Ubicación física para el puesto de trabajo en las dependencias de RTVE.
- Herramienta de Gestión de incidencias y licencias necesarias.
- Terminal telefónico, con auricular inalámbrico o tipo diadema para los agentes del CAU.
- Conectividad a la Red Corporativa y a los distintos entornos y plataformas.
- Herramientas de gestión necesarias para la prestación del servicio (control remoto del equipo, acceso a la Intranet, acceso a las aplicaciones y servicios, herramientas de soporte, etc.).
- Tablet para la gestión móvil de incidencias/instalaciones y asignación de tareas a los técnicos de mantenimiento.

El adjudicatario podrá instalar excepcionalmente si lo requiere otros equipos específicos que sean necesarios con las herramientas de gestión que proponga en su oferta. En caso de que el adjudicatario deba instalar otros equipos propios en la red de RTVE, éstos deberán cumplir con las políticas de seguridad de RTVE.

Para los desplazamientos de los técnicos entre los distintos centros de trabajo de RTVE para la resolución de averías, instalaciones, etc., en ningún caso pueden utilizarse medios de transporte de CRTVE.

4.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los servicios se realizarán siguiendo un modelo de Acuerdo de nivel de servicio (ANS) que permita, a partir de indicadores definidos, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos para los distintos tipos de desarrollos a considerar.

A todas y cada una de las incidencias y peticiones se les asignará un nivel de prioridad que permitirá realizar un seguimiento y evaluar de manera objetiva el nivel de servicio.

Los indicadores que conforman el acuerdo de nivel de servicio (ANS) se recogen en el punto siguiente, pudiendo ser completados y ampliados por el licitador, conforme a su planteamiento y metodología para asumir los compromisos de servicio.

Los Niveles de Servicio se podrán revisar por acuerdo de las partes para adaptarlos a las circunstancias de evolución en el tiempo.

No serán de aplicación los ANS en los periodos de transición de entrada y salida.

Tampoco se aplicarán los ANS cuando los problemas que causen la desviación sean ajenos al adjudicatario, por la no aplicación por parte de RTVE de recomendaciones dadas por el adjudicatario o por cambios en los procesos o procedimientos establecidos.

En ningún caso afectará al nivel de servicio la no disponibilidad de recursos por parte del adjudicatario, así como la incorporación de nuevos recursos por sustitución de los originales.

Como se indica en el apartado de informes, el adjudicatario emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento que se determinen en el periodo de transición. En el informe se deberán analizar las causas del incumplimiento si lo hubiera, indicando las acciones adoptadas para corregirlo.

En todo momento deben cumplirse los Acuerdos de Nivel de Servicio que se describen en este Pliego de Especificaciones Técnicas, debiendo prever el adjudicatario los recursos tanto técnicos como humanos, que pueda necesitar para estas tareas en función de la calidad de sus plataformas y desarrollos.

A efectos del ANS, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Horario de Cobertura: La franja horaria de servicio de cara al cumplimiento de ANS será **24x7** para el CAU, **12x5** para el mantenimiento y **8x5** para el resto de los servicios.

Tiempo de resolución: Tiempo que transcurre desde que se comunica la incidencia o solicitud al adjudicatario, hasta que se resuelve y se comunica al usuario o al responsable de RTVE su resolución.

Los indicadores particulares concretos que reflejan los ANS mínimos a cumplir en el servicio, y el formato para su seguimiento, se indican en el apartado **REQUERIMIENTOS PARTICULARES**.

Como valor añadido a la oferta, el licitador podrá comprometerse a un nivel de servicio que mejore al aquí recogido como mínimo.

4.3 PLAN DE TRANSICIÓN Y FASES DEL SERVICIO

La prestación de los servicios objeto de este contrato se divide en tres fases principales:

- Fase de Transición de entrada
- Fase de Servicio regular
- Fase de Transición de salida

El plazo máximo para completar la fase de transición de entrada y de salida se indica en el apartado REQUERIMIENTOS PARTICULARES.

4.3.1 Transición de Entrada

El licitador indicará en su propuesta el plan detallado de esta transición para todos los servicios, así como todos los recursos que dedicará a estas tareas y las necesidades de colaboración por parte de RTVE.

El adjudicatario minimizará en las intervenciones cualquier parada de servicio que sea necesaria en los entornos actuales.

La transición se planificará en el inicio del servicio de una forma ordenada, para lo cual el adjudicatario aportará los recursos necesarios durante dicho período, de forma que se garantice el despliegue de los nuevos servicios y la correcta transferencia de conocimiento al nuevo equipo de trabajo.

Durante este período se procederá a la ejecución de un plan de transición, participando en estas tareas tanto recursos del adjudicatario como de RTVE, con un nivel de conocimiento adecuado de los entornos afectados, los procedimientos actuales y los del nuevo modelo de servicio y herramientas de soporte a utilizar.

El objetivo fundamental de esta fase es la puesta en marcha de los nuevos servicios adjudicados al nuevo Adjudicatario y será un período de preparación de la implantación del nuevo servicio.

El adjudicatario presentará el Plan de Transición detallado a lo largo de las dos primeras semanas, tras la firma del contrato, en el que se identifiquen:

- Actividades que se deben llevar a cabo.
- Fechas de inicio y fin de cada actividad.
- Distribución de responsabilidades.
- Equipo de trabajo.
- Recursos específicos que debe proveer RTVE y cualquier otro detalle pertinente.

Este plan ha de ser aprobado por RTVE antes de su ejecución.

El adjudicatario documentará todas las actividades del proceso de transición y entregará esa documentación a RTVE cuando finalice el proceso.

Los trabajos realizados por el adjudicatario en el periodo de transición para la puesta en marcha del nuevo servicio **serán asumidos íntegramente por el adjudicatario** sin ningún coste para RTVE.

Se deberá presentar una planificación que incluya un cronograma que recoja la planificación temporal para el despliegue de los distintos servicios, que podrá ser gradual según se vaya transfiriendo el conocimiento y tomando el control de los mismos.

Se deberán detallar en la propuesta todos los trabajos a realizar durante esta fase y su planificación propuesta tales como:

- Análisis de la situación actual.
- Incorporación del equipo de trabajo.
- Despliegue de los distintos servicios.
- Planes de pruebas de aceptación.
- Puesta en marcha de los servicios.
- Formación
- Otros.

RTVE pondrá a disposición del adjudicatario la documentación de las plataformas existentes que se identificará y analizará para actualizarla o generarla si no existiera.

El Adjudicatario se compromete a mantener dicha documentación actualizada y a generar la documentación restante en los plazos que acuerde con RTVE.

Recursos para la fase de transición de entrada

El licitador indicará en su oferta el equipo profesional propuesto para realizar con éxito la fase de transición de entrada. El equipo propuesto deberá garantizar la realización en el menor tiempo posible y con total garantía el despliegue necesario para prestar el servicio, y para la toma de conocimiento por parte del adjudicatario de los sistemas y servicios de RTVE cuya gestión y administración va a asumir.

En caso necesario, el adjudicatario incorporará los recursos adicionales que resulten necesarios para finalizar el proceso de transición dentro de plazo previsto.

Es imprescindible que todos los recursos necesarios para la fase de transición **estén completamente operativos dentro de los 15 días laborables posteriores a la formalización del contrato**, preparados para iniciar la transición.

4.3.2 Servicio Regular

Una vez se vayan asumiendo los distintos servicios por el adjudicatario y una vez realizada la aceptación por parte de RTVE, estos se considerarán en producción y comenzará la fase de servicio regular.

Durante esta fase se aplicarán todas las especificaciones relativas a la Gestión Integral del Servicio conforme lo indicado en el apartado correspondiente.

A partir de ese momento se aplicarán los Acuerdos de Nivel de Servicio que procedan en cada caso.

4.3.3 Transición de salida

En el momento de finalización del contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el control de los servicios objeto del servicio, una vez transcurrido el período de cobertura y de colaborar con el proveedor entrante para la migración.

Con anticipación suficiente al inicio de la fase de transición de salida del servicio, se hará una evaluación y planificación de todas estas actividades. El adjudicatario deberá realizar el proceso de reversión, asegurando que se mantiene el servicio a RTVE durante el traspaso del control de servicios, y deberá colaborar activamente con RTVE y el futuro proveedor durante este proceso para facilitar la transición de los servicios sin causar perjuicios, asegurando en todo momento la disponibilidad de los recursos que RTVE requiera en esta fase.

El adjudicatario deberá estar dispuesto a prestar a RTVE servicios de asistencia de transición y colaborará con el nuevo proveedor en la necesaria transferencia de conocimiento, El personal de RTVE colaborará con el personal del adjudicatario durante el período de servicios de reversión.

Durante la ejecución de la transición de salida, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por RTVE a tales efectos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Durante esta fase el adjudicatario estará obligado a actualizar toda la documentación existente actualizada de los distintos servicios de RTVE.

En caso de que el servicio incluya plataformas del proveedor donde se almacene información de RTVE, éste estará obligado a devolver a RTVE dicha información en un formato que pueda ser traspasado a la nueva plataforma.

Recursos para la fase de transición de salida

El adjudicatario deberá detallar en su plan de gestión la estrategia y las acciones específicas para ejecutar una transición de salida ordenada y eficiente al término del contrato. El equipo designado para esta fase deberá asegurar la transferencia completa y detallada de todos los sistemas y servicios gestionados a RTVE o al nuevo adjudicatario, minimizando cualquier interrupción de servicio y manteniendo la integridad de todos los datos e infraestructura. Esto incluirá la documentación exhaustiva de las operaciones realizadas, el estado actual de los sistemas, y la formación necesaria al personal de RTVE o del nuevo adjudicatario para una gestión y administración continuada y sin contratiempos. La planificación deberá contemplar un cronograma que permita realizar estas tareas de manera eficaz, cumpliendo con los plazos establecidos y asegurando una transición suave que proteja los intereses y la continuidad operativa de RTVE.

4.4 ENTREGABLES Y GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Las entregas de documentación se realizarán en soporte electrónico, y toda la documentación e información generada será guardada durante el transcurso del proyecto.

Los formatos a utilizar serán los que establezca la Oficina de Proyectos de RTVE en su normativa de calidad.

Toda la documentación generada será revisada por los responsables de servicio de RTVE y por la Oficina de Gestión de Proyectos de RTVE, que determinará si la calidad de la documentación entregada es suficiente según los requerimientos de RTVE.

En caso de detectarse defectos en la documentación, el adjudicatario deberá realizar las correcciones oportunas y realizar una nueva entrega.

El adjudicatario incluirá en su oferta formatos y contenidos propuestos o ejemplos para los distintos documentos a generar que considere relevantes.

RTVE pondrá a disposición del adjudicatario toda la documentación del proyecto existente según se establezca en el Plan de Transición. El adjudicatario se compromete a mantener dicha documentación actualizada y a generar la documentación restante en los plazos que acuerde con RTVE. El adjudicatario entregará, al final del servicio, toda la documentación actualizada hasta dicho instante, que deberá ser validada por el personal de RTVE.

Se deberá actualizar, periódicamente, todo el conjunto de documentación y realizar una entrega completa, al menos cada 12 meses, o cuando lo solicite RTVE. Para ello, el adjudicatario se encargará de actualizar de forma continua toda la documentación técnica de los servicios.

Será imprescindible proporcionar toda la documentación en español.

Los entregables específicos del servicio se indican en el apartado REQUERIMIENTOS PARTICULARES.

4.4.1 Entregables para la Fase de Transición de Entrada

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esa documentación a RTVE durante y al final de dicho proceso.

Durante esta fase se remitirá a RTVE la siguiente información:

- Plan de Transición con calendario de tareas y planificación detallada.
- Procedimientos de trabajo.
- Asignación de roles y responsables.
- Análisis de situación inicial.
- Informe de riesgos.
- Informes de Progreso.
- Procedimientos de gestión y escalado de Incidencias.
- Plan de mantenimiento preventivo.

- Actas de reuniones.
- Informe final de la Fase de transición.
- Otros Documentos específicos que estime el adjudicatario o que solicite expresamente RTVE.

4.4.2 Entregables para la Fase de Servicio Regular

Durante esta fase, una vez finalizada la implantación del servicio, se remitirá periódicamente a RTVE los siguientes informes:

- Informe mensual de seguimiento del servicio, que incluirá:
 - o Actividades relevantes realizadas en el período.
 - o Tareas realizadas y pendientes.
 - o Seguimiento del cumplimiento de ANS según el formato solicitado.
 - o Incidencias del período, detallando ID, descripción, fecha, tiempo de resolución y solución.
 - o Estadísticas e informes de uso y consumo de servicios.
 - o Procesos periódicos y puntuales realizados.
 - o Cambios realizados en el período.
 - o Evolución de la facturación, reflejando cada concepto y su consumo.
 - o Usuarios activos en cada servicio.
 - o Estadísticas del servicio.
 - o Riesgos y medidas de mitigación.
 - o Inventario actualizado
- Documentos de Arquitectura implantada actualizados periódicamente.
- Resultados de las pruebas antes del paso a producción de los servicios.
- Otros informes que se requieran.
- Actas de reunión.
- Otros.

Informes ante incidencias

En el caso de producirse una incidencia grave en alguno de los servicios, el adjudicatario deberá emitir en el plazo de 24 horas un informe de cierre de la incidencia que contenga:

- Causas de la incidencia grave
- Duración exacta de la incidencia
- Usuarios y servicios afectados
- Medidas correctoras tomadas para la resolución
- Plan de acción para evitar incidencias similares

El licitador detallará en su oferta otros informes y estadísticas adicionales que podrá generar además de los descritos en este pliego.

4.4.3 Entregables para la Fase de Transición de salida

Durante la transición de salida el adjudicatario proporcionará toda la documentación actualizada que requiera RTVE, de modo que el proveedor entrante para poder realizar con éxito el proceso de transición.

Se entregará toda la información almacenada que sea propiedad de RTVE, así como otros contenidos de configuración de los sistemas y servicios en formato que se pueda restaurar en la plataforma del proveedor entrante o de RTVE que se determine y sin ninguna limitación.

4.5 METODOLOGÍA, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD

4.5.1 Metodología

El licitador propondrá la metodología y herramientas que considere oportunas para obtener el máximo rendimiento de los servicios prestados, describiendo en detalle sus características y modelo de implantación propuesto.

Esta metodología deberá estar basada en estándares con referencias del valor aportado y descripción detallada de las actividades y tareas que la componen.

El control de calidad del servicio permitirá el cumplimiento de los objetivos:

- Cumplimiento de ANS.
- Calidad de la Documentación entregada.
- Cumplimiento de protocolos y procedimientos acordados.
- Medición de la satisfacción de los usuarios finales.

La gestión de la calidad del servicio engloba todas las tareas relacionadas con él, así como la coordinación entre los distintos equipos y personas involucradas.

4.5.2 Seguimiento y Control del Servicio

El licitador detallará en su oferta la metodología y herramientas de control del servicio, que faciliten la gestión y la evaluación de la calidad del mismo.

RTVE designará uno o varios Directores Técnicos del Proyecto para la coordinación y seguimiento con el proveedor.

Se establecerán las reuniones de seguimiento periódicas:

- **Comités de Dirección** y seguimiento del contrato con los máximos responsables de RTVE y del Adjudicatario, con periodicidad mensual o bimensual según requiera RTVE.
- **Reuniones de seguimiento** y coordinación de los distintos servicios, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.

- **Reuniones de coordinación** con otros proyectos de RTVE que tengan relación con los diferentes servicios objeto de este pliego.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por RTVE, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

4.6 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Aunque las tareas de resolución de incidencias, peticiones y actividades de soporte a usuarios deben ser llevados a cabo por personal del adjudicatario, la correcta interrelación de dicho personal con los responsables de CRTVE y la supervisión del servicio del adjudicatario puede requerir una adecuada capacitación del personal propio de CRTVE.

Por ello, RTVE podrá solicitar al adjudicatario talleres sobre las distintas tecnologías y plataformas, que garanticen el conocimiento al personal de RTVE para poder supervisar el servicio y facilitar la integración con el resto de las infraestructuras de RTVE y realizar las tareas de gestión que requiera RTVE.

Los talleres incluirán aspectos tales como:

- Configuración Hw y Sw de los equipos
- Herramientas de gestión y diagnóstico
- Tecnologías Microinformáticas

Esta formación se realizará por parte del equipo asignado al proyecto cuando no interfiera en el resto de las tareas (cursos de duración menor a 3 horas) o con cargo los servicios variables de soporte cuando se requieran recursos específicos por su especialización o para no interferir las actividades diarias del equipo del adjudicatario.

5 REQUERIMIENTOS PARTICULARES DEL SERVICIO

A continuación, se detallan los **requerimientos particulares del servicio, adicionales** a los ya detallados en el apartado de "**Requerimientos Generales del servicio**".

5.1 EQUIPO PROFESIONAL

En Este apartado se indican los requerimientos particulares para este expediente en cuanto al equipo profesional.

El equipo profesional estará formado por un equipo de recursos dedicados al servicio a RTVE y altamente especializados, que podrán complementarse con otros recursos adicionales si el licitador lo estima oportuno.

5.1.1 Perfiles requeridos

El equipo profesional deberá incluir, como mínimo, los siguientes perfiles con dedicación exclusiva a RTVE para cubrir las necesidades del servicio:

- Servicio Operación CAU
 - Servicio Mantenimiento Hardware y software
 - Servicio Instalaciones
 - Servicio de Comunicaciones
 - Servicio de distribución de Software, soporte experto y Ciberseguridad
 - Servicios Auxiliares
 - Servicio de Inventario
 - Coordinador del servicio
- **Perfil de Servicio de Operación del CAU**
Perfil Requerido: Conocimientos específicos en los entornos tecnológicos de RTVE y habilidades para el trato directo con usuarios. Agilidad mental, rapidez y experiencia en la solución de problemas y en la toma de decisiones, habilidad de comunicación, capacidad de trabajo bajo presión, habilidades de escucha, experiencia en resolución de incidencias informáticas y experiencia en la atención telefónica, fluidez verbal, trato correcto y voz agradable.

Se deberá disponer de los siguientes conocimientos:

- Conocimiento de distintas tecnologías para realizar tareas de soporte y resolución de incidencias y consultas en el entorno microinformático de RTVE.
- Software de Base: S.O. Windows y MacOS (en sus diferentes versiones).
- Hardware ofimático.
- Internet, navegadores y correo electrónico.
- Office en sus diferentes versiones.
- Redes de área local y comunicaciones de datos.
- Gestión de Usuarios y permisos. Perfiles.
- Sistemas virtualizados (VMware).
- Dispositivos móviles (Smartphone, tablets).
- Equipos de Videoconferencia.
- Terminales Telefonía-IP.
- Herramientas de colaboración Office365 y sus distintos componentes (OneDrive, Teams, Exchange Online, etc).

Funciones:

Realización de las tareas indicadas en el apartado correspondiente

Formación: Nivel MECES 1.

Experiencia Mínima: 3 años en tareas similares.

Número Mínimo de Recursos: 8.

- **Perfil de Servicio de Mantenimiento Hardware y software**

Conocimientos: Conocimientos específicos en los entornos tecnológicos de RTVE y habilidades para el trato directo con usuarios. Agilidad mental, rapidez y experiencia en la solución de problemas y en la toma de decisiones, trato correcto al usuario, capacidad de trabajo bajo presión, experiencia en resolución de incidencias informáticas.

Se deberá disponer de los siguientes conocimientos:

- Conocimiento de distintas tecnologías para realizar tareas de soporte y resolución de incidencias y consultas en el entorno microinformático de RTVE.
- Software de Base: S.O. Windows y MacOS (en sus diferentes versiones).
- Hardware ofimático.
- Internet, navegadores y correo electrónico.
- Office en sus diferentes versiones.
- Redes de área local y comunicaciones de datos.
- Gestión de Usuarios y permisos. Perfiles.
- Instalación y configuración de Sistemas virtualizados (VMware, PCBOX).
- Dispositivos móviles (Smartphone, tablets).
- Equipos de Videoconferencia.

- Terminales Telefonía-IP.
- Instalación de herramientas de colaboración office365.

Funciones:

Realización de las tareas indicadas en el apartado correspondiente

Formación: Nivel MECES 1.

Experiencia Mínima: 3 años en tareas similares.

Número Mínimo de Recursos: 6 (en Madrid), En CCTT los recursos serán los que disponga el adjudicatario para el servicio.

- **Perfil de Servicio de Instalaciones**

Conocimientos: Conocimientos específicos en los entornos tecnológicos de RTVE y habilidades para el trato directo con usuarios. Agilidad mental, rapidez y experiencia en la solución de problemas y en la toma de decisiones, trato correcto al usuario, capacidad de trabajo bajo presión, experiencia en resolución de incidencias informáticas.

Se deberá disponer de los siguientes conocimientos:

- Conocimiento de distintas tecnologías para realizar tareas de soporte y resolución de incidencias y consultas en el entorno microinformático de RTVE.
- Software de Base: S.O. Windows y MacOS (en sus diferentes versiones).
- Hardware ofimático.
- Internet, navegadores y correo electrónico.
- Office en sus diferentes versiones.
- Redes de área local y comunicaciones de datos.
- Gestión de Usuarios y permisos. Perfiles.
- Sistemas virtualizados (VMware).
- Dispositivos móviles (Smartphone, tablets).
- Equipos de Videoconferencia.
- Terminales Telefonía-IP.
- Herramientas de colaboración.

Funciones:

Realización de las tareas indicadas en el apartado correspondiente

Formación: Nivel MECES 1. Se valorará carnet de conducir legalmente establecido para realizar las instalaciones en los Centros de RTVE en Madrid, con los vehículos definidos en este servicio, según se establece en el punto 11 del pliego de cláusulas particulares.

Experiencia Mínima: 3 años en tareas similares.

Número de Recursos: 7.

- **Perfil de Servicio de Comunicaciones**

Conocimientos: Se deberán disponer de los siguientes conocimientos:

- Conocimiento de distintas tecnologías para realizar tareas de soporte y resolución de incidencias y consultas en el entorno de comunicaciones y redes.
- Redes de área local y comunicaciones de datos.

Funciones:

Realización de las tareas indicadas en el apartado correspondiente

Formación: Nivel MECES 1.

Experiencia Mínima: 3 años en tareas similares.

Número de Recursos: 2.

- **Perfil de Servicio de distribución de software, Soporte Experto y Ciberseguridad**

Conocimientos: Conocimiento técnico y formación / certificación en el manejo de la herramienta de Microsoft SCCM, gestión de las políticas de actualizaciones y parches. Conocimiento técnico y formación / certificación en configuración avanzada de Windows, y seguridad en entornos Windows. Conocimientos de Antivirus y sistemas de protección avanzada. Conocimientos en Ciberseguridad del puesto de trabajo y bastionado de equipos.

Funciones:

Realización de las tareas indicadas en el apartado correspondiente

Formación: Nivel MECES 2.

Experiencia Mínima: 3 años en tareas similares.

Número de Recursos: 2.

- **Perfil de Servicios Auxiliares**

Conocimientos: Conocimientos para realizar las labores propias de servicios auxiliares (almacenaje y traslado, etc), teniendo la adecuada capacidad visual espacial para mantener correctamente ordenados los almacenes de equipos, así como conocimientos informáticos para la instalación básica de equipos en el puesto del usuario y efectuar las labores administrativas necesarias.

Funciones:

Realización de las tareas indicadas en el apartado correspondiente.

Formación: Nivel MECES 1. Carnet de conducir legalmente establecido para efectuar las labores de transporte necesarias con los vehículos definidos en este servicio, según se establece en el punto 11 del pliego de cláusulas particulares.

Experiencia Mínima: 1 año en tareas similares.

Número de Recursos: 2.

- **Perfil de Servicio de Inventario**

Conocimientos: Conocimientos necesarios para poder efectuar todas las labores de gestión relacionadas con el inventario de todo el equipamiento hardware y software gestionado por la Dirección de Sistemas. Conocimientos de Crystal Report y MS Office para elaboración de informes. Dado que los recursos que llevan a cabo este servicio estarán en constante contacto con todas las áreas usuarias de RTVE, deberán poseer unas dotes de trabajo organizado, metódico y estructurado, y capacidad de relación.

Funciones:

Realización de las tareas indicadas en el apartado correspondiente

Formación: Nivel MECES 1.

Experiencia Mínima: 1 año en tareas similares.

Número de Recursos: 1.

Dada la importancia de la formación y certificaciones se deberá presentar junto a la oferta técnica, la documentación (anonimizada) que acredite ambas de los recursos ofertados que compondrán el equipo de trabajo. Antes de la firma del contrato, el adjudicatario presentará la documentación original para su comprobación.

En el futuro se podrán solicitar otras áreas de especialización que resulten necesarias.

Para todas las áreas de especialización se deberá disponer de recursos suficientes para garantizar la ejecución de todas las tareas con la máxima calidad y cumpliendo los ANS en todo momento.

El licitador detallará en su propuesta el equipo de trabajo y las áreas de cobertura de especialización de cada recurso, que garantice la realización de todas las tareas.

5.1.2 Recursos mínimos requeridos

En la siguiente tabla se hace una estimación de los **recursos mínimos requeridos para el servicio regular**:

Servicios	Recursos Mínimos				Ubicación de los trabajos
	Técnico Microinf	Técnico Experto	Técnico Auxiliar	Total	
Operación CAU 24x7	8			8	Prado del Rey. Servicio 24x7: 1 Recurso rotatorio en Remoto.
Mantenimiento Hardware y Software	6			6	7 en Madrid. El resto de las sedes se atenderán por el servicio técnico del adjudicatario a nivel nacional
Instalaciones	7			7	Madrid
Servicios Auxiliares			2	2	Madrid
Soporte Comunicaciones	2			2	Madrid
Distribución Software, Soporte Experto y Ciberseguridad		2		2	Madrid
Servicio de Inventario			1	1	Madrid
Total recursos mínimos in situ	23	2	3	28	
Servicios variables de Soporte	-	-	-	-	Incorporación puntual de recursos bajo demanda. Cualquier sede.

Tabla 12. Recursos mínimos requeridos para el servicio

Estos recursos tienen consideración de mínimos requeridos, pudiendo el licitador emplear más recursos si lo considera necesario para el cumplimiento del servicio.

Para las tareas de mantenimiento Hw y Sw en las distintas sedes a nivel nacional (a excepción del mínimo de recursos in-situ en las sedes principales indicadas), las tareas se realizarán mediante **recursos de campo de los centros de soporte del adjudicatario**, que se desplazarán a las sedes de RTVE cuando se produzca una incidencia o necesidad.

En caso de comprobarse, una vez iniciado el servicio regular, que no son suficientes los recursos destinados, el adjudicatario deberá incorporar los recursos adicionales que sean necesarios, siempre que esta necesidad no venga motivada por un incremento de plataformas, incidencias o peticiones superior al previsto, sin coste para RTVE.

En caso de que por variaciones en las necesidades resulte necesario, a petición de RTVE, se podrá modificar la distribución de estos recursos.

Durante la vigencia del contrato deberán añadirse aquellos servicios tecnológicos específicos que puedan resultar necesarios debido a la evolución tecnológica de las plataformas de RTVE.

Como ya se ha indicado, dado el alto nivel de resolución de incidencias a primer nivel requerido, se deberán establecer turnos por el personal asignado de forma regular al CAU para la atención del servicio de 24x7. Por tanto, no se admitirá que el servicio de CAU 24x7 se derive a un CAU genérico del adjudicatario con recursos que no presten habitualmente el servicio en RTVE.

Tal y como se indica más adelante, el licitador deberá incluir asimismo en su propuesta un equipo de dirección del proyecto y un Responsable del Servicio, con dedicación permanente en las dependencias de RTVE.

5.1.3 Servicios profesionales variables

Para el caso de que se requieran actuaciones específicas, regulares o puntuales durante la duración del contrato, adicionales a las ya detalladas en este pliego dentro del servicio llave en mano, RTVE podrá solicitar tareas al adjudicatario en base a unos servicios profesionales variables, según la siguiente distribución estimada de horas:

Servicios Variables	Horas Estimadas Año
Técnico Microinformática y CAU	1.000
Técnico Experto	1.000
Técnico Auxiliar	800

Tabla 13. Servicios variables

5.2 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

A continuación, se describen los acuerdos de nivel de servicio propuestos:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. SERVICIO ATENCION A USUARIOS		
Indicador	Objetivo	Descripción
Porcentaje Mínimo Incidencias resueltas en CAU N1	60,00%	Porcentaje de incidencias y consultas resueltas por N1, sobre el total de llamadas menos las escaladas al N2 ajeno al servicio SAU.
Tiempo Medio de espera de llamadas	<=10seg	Tiempo medio de espera medido por el ACD de RTVE para la atención por parte de un operador, de las llamadas directas de los usuarios.
Tiempo Medio de atención a llamadas 24x7	<=30min	Tiempo medio de espera para la atención por parte de un operador, de las llamadas o de los emails entrantes de los usuarios en 24x7.
Porcentaje Máximo llamadas perdidas 12x5	4,00%	Se considera llamada perdida, aquella que es abandonada por el usuario, antes de ser atendida por un operador.
Porcentaje Máximo llamadas perdidas 24x7	4,00%	Se considera llamada perdida, aquella que es abandonada por el usuario, antes de ser atendida por un operador.
Tiempo Medio Atención de incidencias via Web/Mail/chat	<=10min	Tiempo medio desde que se recibe la incidencia hasta que se contacta con el usuario para resolverla.
Tiempo Medio Resolución incidencias	<=30min	Tiempo medio desde que se recibe la incidencia hasta su resolución, excluidas las escaladas al N2 de Mantenimiento Hw/Sw o N2 ajeno al servicio SAU.
Tiempo Medio de Resolución Averías (Madrid)	<=2h	Tiempo medio desde que se recibe la incidencia de mantenimiento Hw/sw hasta la finalización de la reparación.
Tiempo Medio de Resolución Averías (Resto Provincias)	<=5h	Tiempo medio desde que se recibe la incidencia de mantenimiento Hw/sw hasta la finalización de la reparación.
Satisfacción de Usuarios	>=3,5	Nivel de satisfacción de usuarios medido a partir de las encuestas de satisfacción. Rango 0-5. Solo N2 HW/SW.

Tabla 14. ANS

En la siguiente tabla se muestra un ejemplo ilustrativo del seguimiento de cumplimiento de los ANS a presentar por el adjudicatario mensualmente:

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. SERVICIO ATENCION A USUARIOS		
Indicador	Objetivo	Nivel cumplimiento
Porcentaje Mínimo Incidencias resueltas en CAU N1	60,00%	70%
Tiempo Medio de espera de llamadas	<=10seg	15 seg
Tiempo Medio de atención a llamadas 24x7	<=30min	25 min
Porcentaje Máximo llamadas perdidas 12x5	4,00%	3,00%
Porcentaje Máximo llamadas perdidas 24x7	4,00%	3,00%
Tiempo Medio Atención de incidencias via Web/Mail/chat	<=10min	8 min
Tiempo Medio Resolución incidencias	<=30min	15 min
Tiempo Medio de Resolución Averías (Madrid)	<=2h	1:30 h
Tiempo Medio de Resolución Averías (Resto Provincias)	<=5h	5:10 h
Satisfacción de Usuarios	>=3,5	4,2

Tabla 15. Ejemplo ANS

Los licitadores podrán mejorar estos indicadores, o incluir otros nuevos.

El cumplimiento de ANS se medirá con las herramientas de CRTVE:

- **ACD** para ANS de Llamadas
- **Herramienta Whitestone Service Desk** para ANS de cierre de incidencias.

5.3 PLAN DE TRANSICIÓN Y FASES DEL SERVICIO

Los plazos máximos de la transición para este expediente son los indicados a continuación.

Plazo de transición de Entrada:

- **6 meses como máximo** a partir de la fecha de inicio del contrato. La transición de los distintos servicios podrá ser gradual.

Plazo de transición de Salida:

- **6 meses** antes de la finalización del contrato.

6 CERTIFICACIONES

Este expediente no requiere más certificaciones que las indicadas en el **pliego de condiciones generales**.

7 INCUMPLIMIENTOS GRAVES DEL SERVICIO

Dada la criticidad e importancia de los servicios objeto de este pliego por su impacto en procesos críticos para los usuarios de RTVE, el adjudicatario deberá asegurar el estricto cumplimiento del mismo sin deficiencias que puedan afectar al servicio prestado.

Se considerarán incumplimientos graves las siguientes situaciones que causen graves deficiencias en el funcionamiento de una aplicación imputables a los servicios prestados por el adjudicatario en este contrato, tales como:

- **Indisponibilidad o pérdida grave de rendimiento** o de funcionalidad prolongada por más de 3 horas de un servicio de criticidad alta o muy alta, o que afecte a más de 500 usuarios o a un área crítica, por causas imputables al adjudicatario.
- **Incumplimiento de procedimientos** establecidos y acordados
- **Deficiencias graves en la atención** al usuario en alguno de los servicios, o afectando a usuarios críticos o VIP.
- **Actuaciones indebidas o erróneas** sobre los sistemas de RTVE que provoquen un problema grave en su funcionamiento.
- La **no incorporación** al inicio del servicio de cualquier recurso concreto y comprometido en la propuesta del adjudicatario con consecuencias graves en el servicio.
- **Incumplimiento del período de preaviso** de sustitución de un recurso (15 días) por parte del adjudicatario.
- **Incumplimiento del plazo de solapamiento** mínimo de días laborables en caso de baja o sustitución de un recurso, por parte del adjudicatario.
- Incumplimiento por parte del adjudicatario del **plazo de incorporación puntual** de recursos solicitados por CRTVE. Este periodo se considerará como máximo de 15 días.
- Incumplimiento del **índice máximo de rotación anual**, en el mes en el que se produzca, y por cada vez que suceda superando dicho límite.
- **Ausencia temporal de prestación** de alguno de los servicios durante más de 3 días naturales imputable al adjudicatario.
- **Incumplimiento de trabajos puntuales** solicitados por CRTVE con la antelación prevista sin causa justificada, causando un perjuicio grave a juicio de la CRTVE.
- Falta de colaboración en el cumplimiento de los objetivos de la transición de salida, a criterio de RTVE.
- **Pérdida o borrado de Datos de RTVE** imputable al adjudicatario.
- **Otros incumplimientos graves de seguridad** imputables al adjudicatario.
- Otros incumplimientos graves a juicio de la CRTVE.

8 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

Las ofertas presentadas deberán tener necesariamente la siguiente estructura, y se presentarán únicamente en español, pudiendo ser desestimadas o penalizadas en su valoración técnica en caso contrario:

1. Introducción.
2. Resumen ejecutivo.
3. Servicio de Soporte a Usuarios.
 - 3.1 Enfoque del servicio
 - 3.2 Servicio CAU (Call Center y Help Desk)
 - 3.2.1 Funciones del CAU
 - 3.2.2 Entrada y Registro de Incidencias
 - 3.2.3 Proceso de Gestión de Incidencias
 - 3.2.4 Documentación y seguimiento de la resolución de incidencias
 - 3.2.5 Nivel 2 de resolución
 - 3.2.6 Soporte CAU 24x7
 - 3.3 Mantenimiento correctivo y soporte
 - 3.3.1 Alcance del mantenimiento
 - 3.3.2 Centros de soporte y mantenimiento
 - 3.3.3 Gestión de Garantías
 - 3.3.4 Equipos y servicios no incluidos en mantenimiento correctivo, pero si en soporte
 - 3.4 Mantenimiento preventivo
 - 3.5 Servicio de instalaciones
 - 3.6 Servicio de trabajos auxiliares y gestión de inventario hw/sw
 - 3.7 Servicio de soporte de comunicaciones
 - 3.8 Servicio de Distribución de software, soporte experto y ciberseguridad
 - 3.9 Servicios variables de soporte
 - 3.10 Servicio de Reparaciones especiales

- 4 Requerimientos Generales del Servicio
 - 4.1 Equipo profesional
 - 4.1.1 Dirección y coordinación del servicio
 - 4.1.2 Recursos para el servicio regular
 - 4.1.3 Lugar de realización del servicio
 - 4.2 Acuerdos de Nivel de Servicio
 - 4.3 Plan de Transición y Fases del Servicio
 - 4.3.1 Transición de Entrada
 - 4.3.2 Servicio Regular
 - 4.3.3 Transición de salida
 - 4.4 Entregables y Gestión de Documentación
 - 4.4.1 Entregables para la Fase de Transición de Entrada
 - 4.4.2 Entregables para la Fase de Servicio Regular
 - 4.4.3 Entregables para la Fase de Transición de salida
 - 4.5 Metodología, seguimiento y control de calidad
 - 4.5.1 Metodología
 - 4.5.2 Seguimiento y Control del Servicio
 - 4.6 Transferencia de conocimiento
- 5 Requerimientos Particulares del Servicio
 - 5.1 Equipo profesional
 - 5.1.1 Perfiles requeridos
 - 5.1.2 Recursos mínimos requeridos
 - 5.1.3 Servicios profesionales variables
 - 5.2 Acuerdos de Nivel de Servicio
 - 5.3 Plan de Transición y Fases del Servicio
- 6 Incumplimientos Graves del Servicio
- 7 Mejoras ofrecidas

9 ANEXOS

9.1 ANEXO 1: RELACIÓN DE SEDES (2023)

CODIGO	PROVINCIA	LOCALIDAD	DIRECCIÓN	TIPO RTVE
ACOR-R	A CORUÑA	A CORUÑA	C/ JARDINES DE MENDEZ NUÑEZ	CCTT RNE
MESO-R	A CORUÑA	MESON DO VENTO	RUA SANTIAGO APOSTOL	CENTRO EMISOR
VITO-TR	ALAVA	VITORIA	PLAZA SIMON BOLIVAR Nº 3	CCTT INTEGRADO
ALBA-R	ALBACETE	ALBACETE	NTRA SNRA DE ARACELI 1	UUII RNE
ALIC	ALICANTE	ALICANTE	ANGEL LOZANO 18	UUII RNE
ALME-R	ALMERIA	ALMERIA	HERMANOS MACHADO 23	UUII RNE
GIJO-R	ASTURIAS	GIJON	PLAZA DEL INSTITUTO 3	UUII RNE
ASTU-TR	ASTURIAS	OVIEDO	SAN ESTEBAN DE LAS CRUCES S/N-33195	CCTT INTEGRADO
AVIL-R	AVILA	AVILA	SANTA CLARA 2	UUII RNE
BADA-R	BADAJOS	BADAJOS	PLAZA DE ESPANA 5	UUII RNE
MERI-TR	BADAJOS	MERIDA	C/ ANTONIO NEBRIJA S/N-06800	CCTT INTEGRADO
IBIZ-T	BALEARES	IBIZA	CALLE EXTREMADURA;14	UUII TVE
MENO-T	BALEARES	MAO	PLAZA. MIRANDA, NÚMERO 22, PLANTA 1	UUII TVE
MALL-TR	BALEARES	PALMA DE MALLORCA	ARAGO, 26	C. PRODUCCION
ROCB-R	BARCELONA	BARCELONA	ROC BORONAT 127	CCTT RNE
COLL	BARCELONA	COLLSEROLA	TORRE DE COLLSEROLA	CENTRO EMISOR
PALAU	BARCELONA	PALAU-SOLITÀ I PLEGAMANS	CAMÍ DELS BANDOLERS 08184	OTRO
CUG	BARCELONA	SAN CUGAT	MERCÉ VILARET, S/N (08190)	C. PRODUCCION
BURG-R	BURGOS	BURGOS	BARRIO GIMENO 11	UUII RNE
CACE-R	CACERES	CACERES	AVENIDA RUTA DE LA PLATA 10	CCTT RNE
ALGE-R	CADIZ	ALGECIRAS	BLAS INFANTE, 12 BAJO	UUII RNE
CADI-R	CADIZ	CADIZ	ANDALUCIA 67	UUII RNE
CANT-TR	CANTABRIA	SANTANDER	POLIGONO DE RAOS S/N	CCTT INTEGRADO
CAST	CASTELLON	CASTELLON	PASEO DE RIBALTA 5	UUII RNE
CEUT-R	CEUTA	CEUTA	REAL 90	UUII RNE
CIUD-R	CIUDAD REAL	CIUDAD REAL	RONDA DEL CARMEN 0	UUII RNE
CORD-R	CORDOBA	CORDOBA	GONGORA 3	UUII RNE
CUEN-R	CUENCA	CUENCA	C/ RADIO NACIONAL S/N	UUII RNE
GERO-R	GERONA	GERONA	GRAN VIA DE JAUME I 60	UUII RNE
GRAN-R	GRANADA	GRANADA	PLAZA DE LAS CARRETAS 5	UUII RNE
GUAD-R	GUADALAJARA	GUADALAJARA	PLAZA DEL CONCEJO 0	UUII RNE
SANS-R	GUIPUZCOA	SAN SEBASTIAN	PASEO DE LOS FUEROS 2	CCTT RNE

HUEL-R	HUELVA	HUELVA	LA FUENTE 4	UUII RNE
HUES-R	HUESCA	HUESCA	JOSE GIL CAVEZ 1	UUII RNE
JAEN-R	JAEN	JAEN	AVENIDA DE GRANADA 57	UUII RNE
LAGR-R	LA RIOJA	LA GRAJERA	PG 32, PARC 79, PANTANO DE LA GRAJERA	CENTRO EMISOR
LOGR-TR	LA RIOJA	LOGROÑO	CAMINO CANICALEJO S/N-VAREA	CCTT TVE
LANZ-T	LAS PALMAS	ARRECIFE	GENERAL GARCIA ESCAMEZ,109 BAJA;109 BAJA	TIC
ELP-TR	LAS PALMAS	LAS PALMAS	ESCALERITAS 176	C. PRODUCCION
FUER-T	LAS PALMAS	PUERTO DEL ROSARIO	DOCTOR FLEMING, S/N BAJA S/N BAJA	TIC
LEON-R	LEON	LEON	AVENIDA DE ORDONO II 28	UUII RNE
PONF-R	LEON	PONFERRADA	AVE MARIA 11	UUII RNE
LERI-R	LERIDA	LERIDA	LLUIS COMPANYS 1	UUII RNE
LUGO-R	LUGO	LUGO	OURENSE 59	UUII RNE
TOR	MADRID	MADRID	O'DONNELL, 77	CENTRAL
IORTV	MADRID	MADRID	CRTA DEHESA DE LA VILLA S/N-28040	OTRO
MONU	MADRID	MADRID	ATOCHA Nº 65	OTRO
CONG	MADRID	MADRID	CRA DE S. JERÓNIMO, S/N, 28071 MADRID	OTRO
MAJA-R	MADRID	MAJADAHONDA	AVDA DE LOS REYES CATÓLICOS	CENTRO EMISOR
EPR	MADRID	POZUELO DE ALARCON	AVD. RADIO TELEVISION 4	CENTRAL
MALA-R	MALAGA	MALAGA	AVENIDA DE LA AURORA 40	UUII RNE
MARB-R	MALAGA	MARBELLA	AVENIDA DE RICARDO SORIANO 29 EDIF.2	UUII RNE
GOLF-R	MALAGA	TORREMOLINOS	CAMINO DE LA CIZAÑA S/N	OTRO
MELI-R	MELILLA	MELILLA	ALTOS DE LA VIA 1	UUII RNE
CART-R	MURCIA	CARTAGENA	PASEO DE ALFONSO XIII 51	UUII RNE
COTI-R	MURCIA	LAS TORRES DE COTILLAS	SALCEDA, 25	CENTRO EMISOR
MURC-TR	MURCIA	MURCIA	NAVEGANTE JUAN FERNANDEZ,5	CCTT INTEGRADO
PAMP-TR	NAVARRA	PAMPLONA	C/ AOIZ,17-31004	CCTT INTEGRADO
OREN-R	ORENSE	ORENSE	PROGRESO 115	UUII RNE
PALE-R	PALENCIA	PALENCIA	BECERRO DE BENGUA 7	UUII RNE
PONT-R	PONTEVEDRA	PONTEVEDRA	LEPANTO 7	UUII RNE
VIGO-R	PONTEVEDRA	VIGO	AVDA GARCIA BARBON 36	UUII RNE
SALA-R	SALAMANCA	SALAMANCA	GRAN CAPITAN, 6	UUII RNE
SANT-TR	SANTIAGO	SANTIAGO	SAN MARCOS S/N-BANDO-15820	CCTT INTEGRADO
SEGO-R	SEGOVIA	SEGOVIA	PASEO DE EZEQUIEL GONZALEZ 24	UUII RNE
LOSP-R	SEVILLA	LOS PALACIOS	ISLA S/N	CENTRO EMISOR
SEVI-TR	SEVILLA	SEVILLA	ISLA DE CARTUJA S/N-PARQUE ALAMILLO	CCTT INTEGRADO
SORI-R	SORIA	SORIA	CAMPO 5	UUII RNE
GOME-T	STA.C.TENERIFE	SAN SEBASTIAN DE LA GOMERA	C/PROFESOR ARMAS FERNÁNDEZ 3	TIC
HIER-T	STA.C.TENERIFE	VALVERDE	C/SAN JUAN, Nº 5	TIC
TARR-R	TARRAGONA	TARRAGONA	RAMBLA NOVA 23	UUII RNE
TARRA-T	TARRAGONA	TARRAGONA	AVDA PRESIDENT COMPANYS,14 LOCAL C-4	UUII TVE
LASM-R	TENERIFE	LAS MESAS	LAS MESAS. POLÍGONO 4, PARCELA 9001	CENTRO EMISOR

LAPA-R	TENERIFE	SANTA CRUZ DE LA PALMA	PLAZA DE LA CONSTITUCION 4	UUII RNE
TENE-T	TENERIFE	SANTA CRUZ DE TENERIFE	SAN MARTIN 1	CCTT RNE
TENE-R	TENERIFE	TENERIFE	AVDA BUENOS AIRES,69-38005	CCTT TVE
TERU-R	TERUEL	TERUEL	NUEVA 1	UUII RNE
NOBL-R	TOLEDO	NOBLEJAS	DOSBARRIOS, S/N BAJA;S/N BAJA	CENTRO EMISOR
TALA-R	TOLEDO	TALAVERA DE LA REINA	RONDA DEL CANILLO 35	UUII RNE
TOLE-TR	TOLEDO	TOLEDO	Pº SAN EUGENIO,23-25-45003	CCTT TVE
ELPA-R	VALENCIA	EL PALMAR	PARTIDA LLONGA, S/N BAJO	CENTRO EMISOR
PATE-TR	VALENCIA	PATERNA	PARQUE TECNOLÓGICO S/N-PATERNA-46980	CCTT TVE
VALE-R	VALENCIA	VALENCIA	COLON 13	CCTT RNE
VALL-TR	VALLADOLID	VALLADOLID	CTRA MADRID-VALLADOLID, KM185	CCTT TVE
BILB-TR	VIZCAYA	BILBAO	C/ LICENCIADO POZA,15-48011	CCTT INTEGRADO
ZAMO-R	ZAMORA	ZAMORA	AVENIDA REQUEJO 21	UUII RNE
ZARA-TR	ZARAGOZA	ZARAGOZA	AVENIDA RANILLAS, 5B	C. PRODUCCION

9.2 ANEXO 2: CATALOGO SERVICIOS A NEGOCIO

Alias	Nombre
ADI	Servicios de Intranet y Portal desde Dispositivos Móviles y desde el exterior de RTVE
AGNT	Gestor común de previsiones Informativas de RTVE
APORTA	Registro de aportaciones de CCTT a los servicios centrales
ARCA 2	Archivo de Contenidos Audiovisuales
ARCA 3.0	Archivo de Contenidos Audiovisuales 3.0
ARCO	Administración de Recursos Compartidos
A360	A360 - Sistema para el análisis integral de audiencias de programas de RTVE
BCOMM	Sistemas de Control de Presencia
BECARIOS (pte desarrollo)	Becarios
BO-INFOVIEW	Business Objects. Herramienta de reporting operativo y explotación de datos
CALIMACO	Catálogo Comercial de Obras y Canales
CARPETAS RED	Directorio Activo (Carpetas de Red)
CAU	CAU y Portal de Peticiones
CCUU	Servicio de Comunicaciones Unificadas (Cisco Jabber)
CFM	Nueva Tesorería (Cash Flow Manager)
CIP	Calendario de Producción
CORPOSAP	Sistema de Gestión Financiera y Logística / Contabilidad Analítica para CRTVE
Correo	Correo Exchange Online
CSEG	Componente de Seguridad
DEF_AUDIENCIA	DEFENSORA DE LA AUDIENCIA
DIGIT@	Digitalización Certificada
DIRECTORIO ACTIVO - rtve.int	Directorio Activo Windows
DIVA	Gestión de dietas, viajes y agencia
DOGMA	Gestor Documental Administrativo (Generico)
ECOGESTOR	ECOGESTOR: CAE Externo
EXOS WEB	Sistemas de Control de Accesos
FACTURAE	Plataforma de Facturación Electrónica y OCR de facturas RTVE
FESTIVALES	FESTIVALES
FORIN	FORIN: Gestión de la Formación Interna impartida por el Instituto RTVE
FTP - INTRANET	File Transfer Protocol
FTP - LIVINGSTONE	File Transfer Protocol LIVINGSTONE EXTERNO
GAM	Gestión de Almacenes de Medios
GECO	Gestión de Compras
GECOR	Gestión de Corresponsalías
GEFI	GEFI: Gestión integral de la formación externa impartida por el Instituto RTVE

GETRA	Gestión de transportes
GID	Gestión de Identidades
GIDISA	Sistema para la Gestión Integral de Inmuebles y Servicios Asociados (GIDISA)
GRAB@	Servicio de Grabación de Emisión de RTVE (Grab@)
Hosting	Hosting de aplicaciones externas en el CPD Corporativo
IBI	Inventario RTVE
IBI2	Inventario de RTVE 2.0
Incidencias RNE	Incidencias RNE
INNOVA	Aplicación de Innovación Interna para CRTVE
INTERNET	INTERNET - Acceso Internet Corporativo
INTRANET	Intranet corporativa
KAPLAN	Kaplan. Sistema de Gestión Comercial de la Publicidad
LICITAE	Licitación electrónica
LIDER	LIDER - Nueva comercialización de derechos
LIQUIDA	Gestión de Liquidaciones de gastos
MBO	Maestro de Business Objects
MEDTRA	Gestión de la salud en el entorno laboral
Middleware RTVE	Middleware RTVE
MOODLE	Plataforma de formación Moodle en la nube
Office365	Colaboración en la Nube
OMNIA	Movilidad Empresarial (OMNIA)
ORQUESTA	Archivo de la Orquesta de RTVE
OTT	OTT- Gestión y subida de contenidos a plataformas OTT
PCI	PCI
PC-Ofimatico	Puesto de trabajo ofimático (PC, Accesorios, periféricos, software ofimático)
Plan de Pensiones	Plan de Pensiones
PLAN PENSIONES	Plan de pensiones
PORTAFIRMAS	PORTAFIRMAS
PORTAL MANAGER	Portal del Manager
PORTAL TRABAJADOR	Portal del Trabajador
RACETE	Registro de Aportaciones de Centros Territoriales
RED CORPORATIVA	Red Corporativa LAN, WAN, MAN y Acceso a Internet
RESIT	RESIT (Reparto de costes de IT)
SAP HCM	Sistema integrado de Gestión y Administración de Recursos Humanos
SAP HCM EPL	Sistema de gestión de RRHH para el Ente Público RTVE en Liquidación
SAP R/3 ENTE	Sistema de gestión financiera y logística/ contabilidad analítica para ENTE Público RTVE
SAP-GWE	SAP FIORI de Producción
SEHTRA	Seguridad e Higiene en el trabajo
SGCE	Sistema de gestión de continuidad y emisión

SGDR	Sistema de Gestión de Derechos
SIC	Servicio Integral de Ciberseguridad para RTVE
SIGO	Sistema Integral Gestión Operativa
SIGRE	Sistema de Impresión Centralizada
SIP	Sistema Integral de Planificación de Producciones
SPA	SPA - Sistema de Producciones Ajenas
SSI - Seguimiento Informativos	Sistema de seguimiento de servicios informativos
TARJETAS APARCAMIENTO	TARJETAS APARCAMIENTO
TASKS	Gestión de tareas pendientes
Telefonía IP	Servicio Corporativo de Telefonía IP
VIAC	Visualización Indicadores de Actividad
VIDEOCONF	Videoconferencia
VITE2	Gestión de Visitas
VPN	Acceso remoto a RTVE
Webex	Servicio de videoconferencia Cloud Webex
WiFi	WiFi

9.3 ANEXO 3: INVENTARIO EQUIPOS A MANTENER

			Total
A4	Scanner BW / Color	EPSON PERFECTION 1250	6
		FI-4120C2	9
		FI-4340C	1
		HP SCANJET G4010	3
		PERFECTION 1260 PHOTO	1
		PERFECTION 1670	1
		SCANJET 5300C	1
		SCANJET 5590	1
		Total	23
	Scanner Color	FI-5110	1
		GT 1500 + ALIMENTADOR	171
		GT 1500 USB 2.0	3
		HP SCANJET 8290	1
		PERFECTION 1670	11
		PERFECTION 3170 PHOTO	8
		PERFECTION 4490 PHOTO AL	37
		SCANJET G4010	2
		WorkForce DS-310	1
		Total	235
		Scanner Color Duplex	FI-6130C
	GT2500		1
	WORKFORCE DS-1630		6
	WORKFORCE DS-310		7
Total	20		
Total		278	
Accesorios	Alim. hojas Scanner	EPSON EU-73 P/3170 PHOTO	10
			Total
Accesorios	Alim. hojas Scanner	Total	10
	PRT CD's	PP-100 DiscProducer (Print-Gr	1
		Total	1
	PRT ZEBRA's	GK42-102520	1
		GX420t	1
		LabelWriter 450	1
		LP2844	4
		STRIPE S-600	1
		Total	8
	Tarjeta de Red	BASE 10/100 TX	1
		NETWORK IMAGE PARA GT-2	2
		Total	3
	TARJETA PCMCIA	INALAMBRICA (#)	3
		Total	3
	Unidad de Transparencias	TMA-1600	2
Total		2	
Total		27	
Adaptadores-Convertidores	MACminiDP-DVI	MACminiDP-DVI	2
		Total	2
	USB A SATA&IDE	USB A SATA & IDE	5
		Total	5
	USB A WIFI	Digitus USB/WIFI	3
		USB A WIFI	8
		Total	11

	Total		18
Apple TV	Apple TV	MD199TY/A	10
		Total	10
	Apple TV 32GB	MR912HY/A	10
		Total	10
	Apple TV 4K 32 GB	Apple TV 4k 32GB	5
		Total	5
	Apple TV 4K 64 GB	Apple TV 4K 64GB	4
Total		4	
Total			29
Audio Video Conferencia	CISCO Cam Video P60	P60 V2	4
			Total
Audio Video Conferencia	CISCO Cam Video P60	Total	4
	CISCO Codec Video NR K7 01	PL NR K7 01	4
		Total	4
	CISCO CS KIT PRO P60	CS KIT PRO-P60-K9 CAMP60	1
		Total	1
	CISCO CTS KITP60 K7	CISCO CS-KITP60-K7	2
		Total	2
	CISCO CTS KITP90 K7	CTS-KITP90-K7	26
		Total	26
	CISCO Touch Video 10 V02	10 V02	3
		Total	3
	LOGITECH GROUP	Logitech GROUP KIT	6
		Total	6
	Micrófono Ambiental	U851A	1
Total		1	
TANDBERG CodecVideo SX20	SX20	5	
	Total	5	
TV LED 4K	43UF6407	1	
	Total	1	
Total			53
CD-DVD	DVD Interno	16X	4
		Total	4
	Grabador BLU-RAY Interno	Super Multi BH10LS30	4
		Total	4
	Grabador CD-Rom Interno	40X16X40X	1
		Total	1
	Grabador DVD Externo	LACIE D2 DVD RW	1
USB P/MAC 16X		1	
Total		2	
Total			11
Duplicadora DVD	Duplicador DVD¿s	1:7 DVD-HD	2
		1x10	1
		1x7	1
		1x9 DVD-USB HD	1
		Total	5
			Total
Duplicadora DVD	Total		5
Fax	OLYFAX	OF1905	1
		Total	1
	PANASONIC	UF490AJ	1
		Total	1
Total			2

Imagen	Cámara Web	BULLSEYE CHAT P/PORTATIL	7	
		CFUNCAM	13	
		LIFECAM STUDIO	14	
		LOGITECH HD PRO C920	15	
		LOGITECH HD PRO C920S	17	
		QUICKCAM CHAT P/TFT	84	
		WEBCAM HD	5	
		Total	155	
	ESPECTROFOTOMETRO	PROFILE MAKE 5 EYE-ONE U	1	
		Total	1	
	Generador Gráficos	Inscriber Inca RTX	2	
		Total	2	
	Pizarra Digital	PIZARRA	1	
		TEAM BOARD 66"	1	
		Total	2	
	Total		160	
	Lectores	LECTOR BLUETOOTH	MT2070 USB	1
MT2090 WIFI			4	
SOCKET BLUETOOTH			23	
Total			28	
Lector Codigo Barra		CCD-8080	2	
		CCD8CM-EMULACION	2	
		CN51	20	
		CX2879-1474	8	
		HERON D130	36	
		Lector código de barras USB	3	
		LS1203	3	
		USB D-130	12	
		USB-AUTODISPARO	14	
Total			100	
Lectores		Lector Código Barra	Total	100
			Lector DNIE	Lector DNIE LTC31
			Total	4
		LECTOR EXT. T.J. DIGI	16in1 USB 2.0	5
			Total	5
	LECTOR INALAMBRICO	Lector Código Barras inalamb	1	
		MCC55 BT	25	
		Total	26	
	Multilector tarjetas DNI	MULTILECTOR TARJETAS D	3	
		Total	3	
Total		166		
Mac Estacionario	G5 QUAD DOBLE NUCLEO	G5/2500MP 512/60 DVDR/CDR	2	
		Total	2	
	IMAC 27"	CORE I7 3.4 GHZ	2	
		IMAC RETINA 5K 27"	1	
		Total	3	
	IMAC 5K RETINA 27"	IMAC 5K RETINA 27" C17 4,2	1	
		Total	1	
	Mac Mini 2,26	MAC MINI 2,26	1	
		Total	1	
	Mac Pro	MAC PRO	2	
		Total	2	
MAC PRO E5 12GB/1TB	MAC PRO E5 3,7 GHZ	1		
	Total	1		

	Mac Pro Quad-Core One	Mac Pro Quad-Core One 2.66	3
		Total	3
	Total		13
Mac Portátil	MacBook Pro 82	MACBOOKPRO82	1
		Total	1
	Macbook Pro Core I5 13"	MACBOOK PRO 13"	1
		MACBOOK PRO 13" 2,3GHZ 2	1
		MACBOOK PRO 13" CORE I5	3
		retina 13"	4
		ZOSWOOD	1
Total	10		
		Total	
Mac Portátil	Macbook Pro Core I5 15"	Macbook Pro I5 15"	1
		Total	1
	Macbook Pro Core I7 13"	Macbook Pro Core I7 13	2
		Total	2
	MacBook Pro Core I7 15"	MacBook Pro Core I7	2
		RETINA 15"	2
		Total	4
	MacBook Pro Dual Core I5 13"	MacBook Pro Dual Core 13"	1
		Total	1
	MacBook Pro Duo	MacBook Pro Intel Core 2 Duo	5
		Total	5
	MacBook Pro M1 13"	MacBook Pro M1 13"	19
		Total	19
MacBook Pro T8300	T8300	1	
	Total	1	
PowerBook G4	POWER G4 DUAL Z09R	2	
	Total	2	
PowerMac G4/466	G4/466	1	
	Total	1	
Total		47	
Monitor TFT	20 pulg.	E201	601
		LA2006x	1
		Q20WS	1
		V206HQL	2
		Total	605
	21 pulg.	21"	2
		Total	2
	22 pulg.	2208WFP	7
		COLOREDGE CG222W	3
		E2209W	5
		HP L2245 WG LCD	103
		HP ProDisplay P222va	2
		HP ZR22W	244
L2245WG		64	
LA2205wg LCD		66	
	Total		
Monitor TFT	22 pulg.	P222va ProDisplay	5
		S2209W 22" FULL HD	1
		VA2246M	6
		ZR22W	173
	Total	679	
23 pulg.	COLOREDGE CS230-BK	2	

		EliteDisplay E231	5
		HP EliteDisplay E231	31
		HP EliteDisplay E232	1.256
		HP LA2306x	9
		HP Z23i	10
		Total	1.313
	24 pulg.	24M47	1
		CG247	1
		E240	6
		EliteDisplay E240	1
		HP LP2475w	10
		HP P24H	2
		HP ZR24W	146
		Lenovo 24" T2454P	6
		ST2420L	4
		VH240A	5
		ZR2440W	4
		Total	186
	27 pulg.	BUSINESS Z27N	6
		Total	6
	32 pulg.	DREAMCOLOR Z32X	6
		Total	6
	34 pulg.	LG 34WN650-W	2
		Total	2
	HP E24mv G4	HP E24mv G4	447
		Total	447
	HP EliteDisplay E24 G4	HP E24mv G4	2
		HP EliteDisplay E24 G4	169
		Total	171
		Total	
			Total
Monitor TFT	HP EliteDisplay E243	HP EliteDisplay E243M	101
		Total	101
	HP EliteDisplay E243M	HP EliteDisplay E243M	2.860
		Total	2.860
	HP Z24N	HP Z24N	11
		Total	11
	HP Z30I	HP Z30I	3
		Total	3
	HP ZR2240w	HP Z23i	1
		ZR2240w	558
		Total	559
	Varias Pulgadas	P2770 HD	2
		Total	2
	ZR22W	HP ZR22W	8
		Total	8
	Total		6.961
Negativos	Reflecta	Reflecta X4-SCAN 35mm	1
		Total	1
	Total		1
PC Estacionario	HP 8200 Elite CMT	HP 8200 Elite CMT	58
		Total	58
	HP 8200 Elite USDT	HP 8200 Elite USDT	142
		Total	142
	HP 8300 CMT	HP 8300 CMT	123

		Total	123
	HP 8300 USDT	HP 8300 USDT	366
		Total	366
	HP MINI ELITE 600 G9	ELITE MINI 600 G9	222
		Total	222
	HP MINI PRODESK 600 G2	HP MINI PRODESK 600 G2	967
		HP MT PRODESK 600 G2	4
		Total	971
	HP MINI PRODESK 600 G3	HP MT PRODESK 600 G3	429
		Total	429
	HP MINI PRODESK 600 G4	ProDesk 600 G4 Mini	948
			Total
PC Estacionario	HP MINI PRODESK 600 G4	Total	948
	HP MINI PRODESK 600 G5	ProDesk 600 G5 Mini	49
		Total	49
	HP MT PRODESK 600 G2	HP MT PRODESK 600 G2	144
		Total	144
	HP MT PRODESK 600 G3	HP MT PRODESK 600 G3	100
		Total	100
	HP MT PRODESK 600 G4	HP MT PRODESK 600 G4	9
		Total	9
	HP XW4600	HP XW4600 Intel Core 2Duo E	3
		Total	3
	HP XW4600 80	HP XW4600 80 Intel Core 2Duo	84
		HP XW4600 80 VIRTUALIZADO	7
		Total	91
	HP XW6600	XW6600	10
		Total	10
	HP XW8600	HP XW8600	9
		Total	9
	HP XW9400	XW9400	2
		Total	2
	HP Z2 Mini	Z2 Mini	147
		Total	147
	HP Z2 WorkStation	Z2 WorkStation	1
		Total	1
	HP Z220 CMT	WORKSTATION HP Z220 CMT	278
		Total	278
	HP Z4 G4 WorkStation	HP Z4 G4 Base Model Worksta	3
		Total	3
	HP Z4 WorkStation	Z4 WorkStation	1
		Total	1
	HP Z400	HP Z400	122
		HP Z400 VIRTUALIZADO	227
		Total	349
	HP Z400 6-DIMM	HP Z400 6-DIMM	267
		HP Z400 6-DIMM VIRTUALIZAD	2
			Total
PC Estacionario	HP Z400 6-DIMM	Total	269
	HP Z400 W3550	HP Z400 W3550	147
		HP Z400 W3550 VIRTUALIZAD	18
		Total	165
	HP Z600	Z600	1
		Total	1

	HP Z640	Z640	2
		Total	2
	HP Z800	HP Z800	2
		Total	2
	HP Z800 Xeon 3,60G	HP Z800 Intel Xeon 3,60 G	10
		Total	10
	HP Z820 Xeon 2,90G	Z820 Intel Xeon 2,90G	4
		Total	4
	HP Z820 Xeon 3,3G	Z820 Intel Xeon 3,3G	4
		Total	4
	HP Z820 Xeon 3,5G	HP Z820 Xeon 3,5G	4
		Total	4
	HP Z840	HP Work Z840	31
		Total	31
	Lenovo ThinkStation P900	Lenovo ThinkStation P900	3
		Total	3
	Mac Pro M2	Mac Pro M2	4
		Total	4
	Nitin 2U Pentium Sat	2U PENTIUM SATA INTEL E52	10
		Total	10
	PC Varios Modelos	HP NOTEBOOK 640 G8	2
		ProDesk 400 G6 Mini	3
		XW8200	1
		Total	6
	XTREM i-7 950	XTREM Intel Core i-7 950	8
		Total	8
	Total		4.978
PC Portátil	Fujitsu Lifeb. S6410	LifeBook S6410	53
		Total	53
			Total
PC Portátil	Fujitsu S6410 T7250	LifeBook S6410	65
		Total	65
	Fujitsu S6410 T8100	Lifebook S6410 T8100	15
		Total	15
	Fujitsu S6420	LifeBook S6420	114
		LifeBook S6420 (4GB)	8
		Total	122
	Fujitsu S6420 (T9600)	Lifebook S6420 (T9600)	5
		Total	5
	Fujitsu S760	LifeBook S760	70
		Total	70
	Fujitsu S761	LifeBook S761	94
		Total	94
	HP Elite Dragonfly	DragonFly 8MK82EA	15
		Total	15
	HP EliteBook 2540p	HP EliteBook 2540p	22
		Total	22
	HP EliteBook 840 G1	HP ELITEBOOK 840 G1	1
		Total	1
	HP EliteBook 840 G2	HP EliteBook 840 G2	67
		Total	67
	HP EliteBook 840 G3	HP ELITEBOOK 840 G3	250
Total		250	
HP EliteBook 840 G4	EliteBook 840 G4	48	

		Total	48
	HP EliteBook 840r G4	Hp EliteBook 840r G4	85
		Total	85
	HP Probook 440 G10	HP PROBOOK 440 G10	350
		Total	350
	HP Probook 440 G7	HP PROBOOK 440 G7	140
		Total	140
	HP Probook 440 G7 4G	HP Probook 440 G7 4G	659
		Total	659
	HP Probook 440 G8	PROBOOK 440 G8	787
		Total	787
			Total
PC Portátil	HP Probook 440 G9	HP PROBOOK 440 G9	20
		Total	20
	HP Probook 470 G5	HP PROBOOK 470 G5	2
		Total	2
	HP Probook 640 G5	Hp Probook 640 G5	36
		Total	36
	HP ZBook Fury 15 G4/G6	HP ZBOOK 15 G4	1
		ZBOOK 15 G6	1
		Total	2
	HP ZBook Fury 15 G7	HP Zbook Fury 15 G7	150
		Total	150
	HP ZBook Fury 16 G9	ZBook Fury 16 G9	147
		Total	147
MSI GE75 RAIDER 9SF	GE75 RAIEDER 9SF	5	
	Total	5	
Portátiles Varios Modelos	VGC-LV2SRJ	1	
	Total	1	
	Total		3.211
PC Servidor	DUERO CHASIS 2U	CHASIS 2U	1
		Total	1
	DUERO CHASIS 4U XEON	CHASIS 4U XEON	1
		Torre Biproc Xeon 3,4 Ghz	1
		Total	2
	Super Server 1U SYS-5015	Super Server SYS-5015B	6
		Total	6
Supermicro 1U Mini	Supermicro 1U Intel X3430	4	
	Total	4	
	Total		13
Plotter	CANON IPF670	IPF670	1
		Total	1
	HP DESIGNJET T630	HP DESIGNJET T630 24"	2
		HP DESIGNJET T630 36"	1
		Total	3
	Total		4
Portátil	Adap/Cargador	Professional Notebook Car Ch	1
			Total
Portátil	Adap/Cargador	Total	1
		Dockstation HP 840 Gx	EliteBook 840 G4
		HP - G3	39
		HP UltraSlim 2013	1
		Ultraslim HP	5
	Total	64	

	Dockstation Varios Modelos	Dockstation HP2540	1
		DOCKSTATION STANBAND	1
		DOCKSTATION+STANDBAN	1
		F655 - S760	8
		FPCPR63	14
		FUJITSU P8020	1
		Fujitsu S6410	1
		Fujitsu S761	2
		Surface 4 Pro	1
		UltraSlim EURO HP	1
		Total	31
	Teclado Numérico	NUMERIC KEYPAD & USB HU	3
		TECLADO NUM. USB P/P	2
		TECLADO NUM. USB P/PORT	1
Total		6	
Total		102	
Proyector y Pantalla	Proyector	EPSON EH TW450	2
		LCD EPSON EB-W04	2
		MS506	1
		Total	5
	Proyector Multimedia	EH TW650	3
		Total	3
Total		8	
Ratón Mac	USB Óptico	MIGHTY MOUSE	19
		Total	19
	Total		19
Ratón PC	Inalámbrico	M185 USB	14
		M560 BLANCO	7
		V450 Óptico/Usb	53
		Total	
Ratón PC	Inalámbrico	V470 Óptico/Bluetooth	40
		Total	114
	Laser Presentación	PRESENTER MOUSE 8000	5
		Total	5
	PS/2	63618	1
		Total	1
	PS/2-USB Óptico	OPTICO USB-PS/2	5
		S.M.	39
		Total	44
	RATON ERGONÓMICO	EML01UF-V2	1
		VERTICAL CON RUEDA INCO	1
		Total	2
	Trackball	MARBLE	1
		Total	1
	USB	OJ4631	1
		USB OPTICO	1
		Total	2
	USB Óptico	OC8639	19
		OC8649	7
		ODJ301	5
		Óptico/Usb	2
		USB Óptico	4
Total		37	
USB Óptico Mini	INALAMBRICO	11	

		Mini Óptico USB	4
		Total	15
	Total		221
Scanner A3	Scanner BW / Color	EPSON EXPRESSION 10000XL	1
		FI-4220C	2
		FI-4340C	1
		FI-4640S	1
		GT-10000	3
		GT-15000	3
		GT-20000	5
		SCAN MAKER 9800XL	1
		Total	
Scanner A3	Scanner BW / Color	Total	17
	Total		17
SIGRE21 - MFP Laser Color	A3 (E78330)	E78330	72
		Total	72
	A4 (E57540)	E57540	116
		Total	116
	A4 (E87770)	E87770	1
		Total	1
A4 (X58045dn)	X58045dn	1	
	Total	1	
Total			190
SIGRE21 - PRT Laser B-W	A4 (E50145)	E50145	52
		E55040	1
		Total	53
Total			53
SIGRE21 - PRT Laser Color	A4 (E55040dn)	E55040	5
		Total	5
	A4 (X55745dn)	X55745dn	4
		Total	4
Total			9
Sist. Almacenamiento	Disco Duro	1 TB. SATA 300 7200 rpm	16
		200 Gb Sata	14
		LP 1 TB. SATA 300 7200 rpm	1
		SATA II 500 GB	6
		Total	37
	Disco Duro Externos MAXTOR 1 TB 3.0	Disco externo MAXTOR 1 TB U	20
		Total	20
	Disco Duro Externos Toshiba 1 TB	Externos 1 TB	19
		Total	19
	Disco Externo	1 TB	4
		1 TB USB 3.0	11
		1TB	21
		1TB USB 3.0 2.5"	15
		1TB USB3.0	7
2TB USB 3.0		13	
		Total	
Sist. Almacenamiento	Disco Externo	BARRACUDA 1TB	1
		BUFFALO 1 TB COMBO4	5
		HDD RUGGED	4
		LACIE 4BIG QUADRA 6 TB	1
		LACIE D2 QUADRA 1TB	26
		MAXTOR 1 TB 3,5"	7

		ST500LM012	1
		Touch 4 1TB	4
		TQE-2518	1
		USB 3.5" T00Q	1
		WD Elements 3TB Black	6
		Total	128
	Disco Externo 2TB	2,5 de 2TB USB 3.0	24
		Total	24
	Disco Externo Red	1TB My Book World Ed.	1
		Total	1
	Disco Multimedia	BLACK MAX 1TB	4
		Total	4
	Total		233
Tablet	(Andr-2017) GalaxyTabA 10.1" 4G 16GB	Galaxy TabA 10.1 4G	13
		Total	13
	(Andr-2018) Galaxy Tab Active 2 8.0" 3G 16GB	Galaxy Tab Active2	20
		Total	20
	(Andr-2018) Galaxy Tab S3 4G	Galaxy TAB S3 4G	13
		Galaxy TAB S3 4G"	1
		Total	14
	(Andr-2018) GalaxyTabA 10.1" 4G 32GB	Galaxy Tab A T585N	10
		Total	10
	(Andr-2019) GalaxyTabA 10.1" 4G 32GB	TabA 10.1"	10
		Total	10
	(Andr-2021) Galaxy Tab S7 11" 4G 128GB	Galaxy S7 4G1 128 GB	7
		Total	7
(Andr-2021) GalaxyTabA7 10.4" 32GB	GALAXY TAB A7 32GB 10,4" L	10	
	Total	10	
Andr-2022) Galaxy TabA8 1	GALAXY TAB A8 10,5" 32GB 4	10	
		Total	
Tablet	Andr-2022) Galaxy TabA8 1	Total	10
	(IOS-2013) iPad Air 32 GB	32GB WIFI CELLULAR	2
		Total	2
	(IOS-2017) iPad Pro 32GB WIFI y 4G	iPAD Pro 9,7", 32GB	5
		Total	5
	(IOS-2018) iPad 5ª 32GB 4G	iPAD 5ª Gen. 32GB	8
		Total	8
	(IOS-2018) iPad 6ª 128 GB 4G	iPAD 6ª 128 GB 4G	14
		Total	14
	(IOS-2019) iPad Pro 64GB WIFI	(IOS-2019) iPad Pro 64B WIFI	33
		Total	33
	(IOS-2020) iPad Pro 128GB WIFI y 4G	(IOS-2020) iPad Pro 128GB W	10
		Total	10
	(IOS-2022) iPad 9ª 256 GB 4G	iPAD 9ª 256 GB 4G	5
		Total	5
	(IOS-2022) iPad Pro 5ª 128GB WIFI	Apple iPad Pro 12,9" WiFi 128	88
		Total	88
(IOS-2023) iPad Pro 5ª 128GB WIFI	(IOS-2023) iPad Pro 5ª 128GB	13	
	Total	13	
(IOS-2024) iPad Pro 10.2 256GB WIFI y 4G	(IOS-2024) iPad Pro 10.2 256G	3	
	Total	3	
(IOS-2024) iPad Pro 11 4ª 128GB WIFI	iPAD Pro 11 4ª 128GB WIFI	15	
	Total	15	

	(IOS-2024) iPad Pro 12,9 128GB WIFI	APPLE IPAD PRO 12,9" WI-FI	26
		Total	26
	SURFACE PRO 128GB 12,3"	SURFACE PRO 4 CM	2
		Total	2
	SURFACE PRO 256GB LTE M1807	MICROSOFT SURFACE PRO	5
		Total	5
	SURFACE PRO 256GB M1796	PRO 256gb mod. 1796	9
		Surface Pro 256 Gb	5
		Total	14
	SURFACE PRO 7 256GB M1776	PRO 256 Gb mod. M1776	19
		Total	19
	SURFACE PRO X 512GB	MICROSOFT SURFACE PRO X	1
		Total	357
Tablet	SURFACE PRO X 512GB	Total	1
	Total		357
Tableta Grafica	BAMBOO PEN A6w	BAMBOO PEN A6w	17
		Total	17
	Grafica	CTE-630	6
		Graphire 4 Studio	4
		Intuos3 A4	3
		Total	13
	INTUOS 3 USB A5	INTUOS 3 USB A5	6
		Total	6
	INTUOS 4 Wireless	INTUOS 4 Wireless	2
		Total	2
	INTUOS 5	INTUOS 5 L TOUCHO OTH-850	2
		Total	2
	INTUOS PRO LARGE	INTUOS PRO LARGE	2
		Total	2
	Intuos3 A4	WACOM INTUOS3 A4	13
		Total	13
	Intuos4L	INTUOS4L	5
		Total	5
	Total		60
Tarjetas	Grafica	512 Mb Ati Radeom	4
		DEEP BLUE I/O	1
		Extreme PCLE	1
		FX 550 SDI	1
		GEFORCE	24
		GEFORCE 210	7
		GEFORCE 9500 GT	16
		GF9500GT SUPER	9
		Gigabite GT 1030	1
		NVIDIA Quadro FX3700 512 M	2
		NVIDIA QUADRO K620	1
		PCI XPRESS ATI X1900XT	2
		PCTV RAVE PAL (INTERNA)	4
		PCTV/RAVE	1
		Total	77
Tarjetas	Grafica	QUADRO FX 5500	2
		QUADRO FX-1100	3
		QUADRO GSYNC	2
		SD FIDELITY PCI-EXPRESS	1
		SDI	2

		SDI PCIe	5
		STUDIO	4
		XENA 2KE	1
		Total	94
	Red	PCMCIA 2 PUERTOS	11
		Total	11
	Tarj. Capturadoras Video	PCTV RAVE PAL (INTERNA)	2
		Total	2
	Tarjeta Firewire	1394ACARD	13
		CI1394B	22
		PCMCIA 2 PTOS.	5
		Total	40
	Tarjeta Sonido	AUDIOPHILE 2496	3
		AUREON 7.1 UNIVERSE	1
		FAST TRACK PRO	4
		Sound Blaster Audigy 2 Zs	1
		Total	9
	TJ Captura Video	PCTV RAVE PAL (INTERNA)	3
		Total	3
	Total		159
Teclado PC	LECTOR DE TARJETAS	LECTOR DE TARJETAS	5
		Total	5
	Minidim PS/2	37171	27
		KU0133	42
		PS/2	1
		Total	70
	USB	OJ4631	56
		ARABE-ESPAÑOL	4
		KU0133	1
		RUSO-ESPAÑOL	3
		Total	10
		Total	74
	Total		149
Teclado + Ratón	Inalámbrico	Desktop Black Usb	16
		DESKTOP MK300	24
		DESKTOP MK320	1
		DESKTOP MK520 USB	10
		USB INALAMBRICO NEGRO	4
		Total	55
	Inalámbrico HP Business Slim	HP Business Slim	37
		Total	37
	Total		92
Televisor	LCD 42"	43uf6407	1
		Total	1
	LCD 43" UHD 4K	43UH610V.AEU ULTRA HD 4K	3
		Total	3
	LCD 65" UHD 4K	SAMSUNG CRYSTAL 65" UHD	1
		TV SAMSUNG 65" UHD 4K UE	2
		Total	3
	LED 55" 4K	TV LED 55" SAMSUNG 4K SM	3
		UE55AU7175UXXC	1
		Total	4
	Total		11

Varios	Acc. Autom. Lecturas	EYE-ONE IO DISPLAY	1
		Total	1
	Calibrador Color	EYE-ONE DISPLAY 2	1
		Total	1
	Conmutador Automático	KVM-0831 8 PUERTOS	8
		KVM-2 PTOS. C/AUDIO	16
		SWITCH 4x1 AT-CS64U	9
		Total	33
	Conmutador Manual	2 PC;S A 1 MON-TEC-RAT US	3
		4 PC;S A 1 MON-TEC-RAT US	13
		Total	16
Micrófono	MULTIDIRECCIONAL PJP2OUR	1	
			Total
Varios	Micrófono	PJP2OUR	8
		Total	9
	Otros	Captura Datos CN51	15
		HUB 4 PTOS. USB 2.0 MAGNE	10
		Mando ShuttlePro v2	3
		SDI	1
		Terminal Captura MT2070	5
		USB 2.0 4 Puertos	3
	Total	37	
	TJ ETHERNET	P/Plotter Stylus Pro 7600	1
		P/Plotter Stylus7800	1
		Total	2
	Total		99

9.4 ANEXO 4: DISTRIBUCIÓN DE PCS POR SEDES

		Total
C.T. ANDALUCIA	HP 8200 Elite CMT	2
	HP 8200 Elite USDT	1
	HP 8300 USDT	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	26
	HP MINI PRODESK 600 G3	3
	HP MINI PRODESK 600 G4	3
	HP Z400 W3550	14
	Total	50
C.T. ASTURIAS	HP 8200 Elite CMT	1
	HP 8300 USDT	15
	HP MINI PRODESK 600 G2	10
	HP MINI PRODESK 600 G4	19
	HP Z400 6-DIMM	14
	Total	59
C.T. CANTABRIA	HP 8300 USDT	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	2
	HP Z400 6-DIMM	1
	Total	4
C.T. NAVARRA	HP MINI PRODESK 600 G4	3
	HP Z400 6-DIMM	1
	Total	4
C.T. RNE BARCELONA	HP 8300 CMT	14
	HP MINI PRODESK 600 G3	7
	HP MINI PRODESK 600 G4	6
	HP MT PRODESK 600 G4	1
	HP XW4600 80	10
	HP Z400	10
	HP Z400 6-DIMM	11
C.T. RNE BARCELONA	HP Z400 W3550	6
	Total	65
C.T. RNE CANARIAS	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP MINI PRODESK 600 G3	3
	HP XW4600 80	1
	HP Z400 6-DIMM	11
	Total	16
C.T. RNE CASTILLA-LEON	HP MINI PRODESK 600 G4	2
	HP Z400	3
	Total	5
C.T. RNE VALENCIA	HP MINI PRODESK 600 G2	3
	HP MINI PRODESK 600 G4	4
	HP Z220 CMT	34
	HP Z400	1
	Total	42
C.T. TVE VALENCIA	HP 8200 Elite CMT	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	7
	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	HP MINI PRODESK 600 G4	15
	HP MT PRODESK 600 G2	6
	HP Z220 CMT	6
	Total	36
CENTRO TVE BARCELONA	HP 8200 Elite CMT	20

	HP 8200 Elite USDT	1
	HP 8300 CMT	3
	HP 8300 USDT	33
	HP MINI ELITE 600 G9	10
	HP MINI PRODESK 600 G2	10
	HP MINI PRODESK 600 G3	77
	HP MINI PRODESK 600 G4	120
	HP MT PRODESK 600 G2	1
	HP MT PRODESK 600 G3	1
	HP MT PRODESK 600 G4	3
	HP Z400	2
	HP Z400 W3550	1
CENTRO TVE BARCELONA	HP Z840	5
	Total	287
CORRESPONSALIA BERLIN TVE	HP MINI PRODESK 600 G5	2
	Total	2
CORRESPONSALIA BOGOTA TVE	PC Varios Modelos	3
	Total	3
CORRESPONSALIA BRUSELAS RNE	HP Z220 CMT	1
	HP Z400	1
	Total	2
CORRESPONSALIA LISBOA TVE	HP MINI PRODESK 600 G4	2
	HP Z400	1
	Total	3
CORRESPONSALIA LONDRES RNE	HP Z220 CMT	1
	HP Z400	2
	Total	3
CORRESPONSALIA LONDRES TVE	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	HP MINI PRODESK 600 G5	2
	Total	4
CORRESPONSALIA PARIS TVE	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	Total	1
CORRESPONSALIA ROMA RNE	HP Z400 W3550	1
	Total	1
CORRESPONSALIA ROMA TVE	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	HP XW4600	1
	Total	3
CORRESPONSALIA WASHINGTON TVE	PC Varios Modelos	2
	Total	2
CRTVE BARNA	HP 8300 CMT	1
	HP MINI PRODESK 600 G4	1
	Total	2
CRTVE MADRID-A SOCIALES	HP 8300 CMT	1
	HP MINI ELITE 600 G9	1
	HP MINI PRODESK 600 G2	12
CRTVE MADRID-A SOCIALES	HP MINI PRODESK 600 G3	13
	HP MINI PRODESK 600 G4	1
	Total	28
CRTVE MADRID-E PRADO REY	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	HP MINI PRODESK 600 G4	1
	HP MINI PRODESK 600 G5	1

	Total	4
CRTVE MADRID-TORRESPAÑA	HP MINI ELITE 600 G9	1
	Total	1
EDIFICIO INSTITUTO RTVE	HP 8200 Elite CMT	4
	HP 8200 Elite USDT	2
	HP 8300 CMT	2
	HP MINI PRODESK 600 G2	17
	HP MINI PRODESK 600 G3	40
	HP MINI PRODESK 600 G4	15
	HP MINI PRODESK 600 G5	10
	HP Z2 Mini	106
	HP Z400	2
	HP Z400 6-DIMM	16
	HP Z400 W3550	3
	Total	217
PRADO DEL REY	HP 8200 Elite CMT	33
	HP 8200 Elite USDT	69
	HP 8300 CMT	36
	HP 8300 USDT	144
	HP MINI ELITE 600 G9	3
	HP MINI PRODESK 600 G2	293
	HP MINI PRODESK 600 G3	179
	HP MINI PRODESK 600 G4	457
	HP MINI PRODESK 600 G5	28
	HP MT PRODESK 600 G2	28
	HP MT PRODESK 600 G3	20
	HP MT PRODESK 600 G4	1
	HP XW4600 80	80
PRADO DEL REY	HP XW8600	1
	HP XW9400	1
	HP Z2 Mini	5
	HP Z2 WorkStation	1
	HP Z220 CMT	236
	HP Z4 G4 WorkStation	3
	HP Z4 WorkStation	1
	HP Z400	293
	HP Z400 6-DIMM	209
	HP Z400 W3550	139
	HP Z640	2
	HP Z800 Xeon 3,60G	10
	HP Z820 Xeon 2,90G	4
	HP Z820 Xeon 3,3G	4
	HP Z820 Xeon 3,5G	4
	HP Z840	25
	Mac Pro M2	4
	Nitin 2U Pentium Sat	10
	XTREM i-7 950	4
	Total	2.327
RNE ZARAGOZA -COM.	HP MINI PRODESK 600 G4	1
	Total	1
TEATRO MONUMENTAL	HP MINI PRODESK 600 G2	1
	Total	1
TORRESPAÑA	HP 8200 Elite CMT	9
	HP 8200 Elite USDT	17

	HP 8300 CMT	35
	HP 8300 USDT	15
	HP MINI PRODESK 600 G2	192
	HP MINI PRODESK 600 G3	32
	HP MINI PRODESK 600 G4	209
	HP MINI PRODESK 600 G5	1
	HP MT PRODESK 600 G2	16
	HP MT PRODESK 600 G3	5
	HP XW4600	2
TORRESPAÑA	HP XW6600	10
	HP Z400	32
	HP Z400 6-DIMM	1
	HP Z400 W3550	1
	HP Z600	1
	HP Z800	2
	PC Varios Modelos	1
	XTREM i-7 950	4
	Total	585
TVE BARCELONA CPP	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	Total	1
TVE TENERIFE	HP 8200 Elite USDT	1
	HP MINI PRODESK 600 G3	1
	HP MINI PRODESK 600 G4	15
	Total	17
U.I. BURGOS	HP MINI PRODESK 600 G4	2
	HP MT PRODESK 600 G2	1
	Total	3
U.I. LA PALMA	HP MINI PRODESK 600 G4	2
	HP Z400 6-DIMM	5
	Total	7
Total		3.783

9.5 ANEXO 5: INVENTARIO TOIP POR SEDES (2023)

Centro	Gama Alta	Gama Media	Gama Baja	Inalámbrico Wifi	Inalámbrico ATA	Total Terminales	ATA	Expansores
Albacete RTVE			7			7		
Algeciras RTVE		1				1		
Alicante RTVE			6			6		
Almería RTVE	1		5			6		
Avila RTVE			4			4		
Badajoz RTVE			5			5		
Barcelona Sant Cugat		17	350	1		368		10
Barcelona RNE			93			93		
Bilbao RTVE			26			26		
Burgos RTVE			4			4		
Cáceres RTVE			6			6		
Cádiz RTVE	1		4			5		
Cartagena RTVE			4			4		
Castellón RTVE			4			4		
Ceuta RTVE	1	3	3			7		
Ciudad Real RTVE			3			3		
Córdoba RTVE			4			4		
Coruña RTVE			20			20		
Cuenca RTVE	1		5			6		
El Palmar RNE	0	0	1			1		
Gerona RTVE	2		9			11		
Gijón RNE	1		5			6		
Granada RTVE	3	3	5			11		
Guadalajara RTVE			3			3		
Huelva RTVE			6			6		
Huesca RTVE			5			5		
Ibiza RTVE			1			1		
Jaen RTVE	2		3			5		
La Palma RTVE			3			3		
Las Palmas TVE			45			45		
Las Palmas RNE	1	1	7			9		
León RTVE			4			4		
Lérida RTVE	4		6			10		
Logroño RTVE			22			22		
Lugo RTVE			8			8		
Madrid Coro RTVE			1			1		
Madrid Instituto RTVE			13			13		

Madrid Orquesta RTVE			6			6		
Madrid Prado	81	69	918	2		1070	3	41
Madrid Torrespaña	58	17	603		4	682	2	10
Málaga RTVE	2	1	3			6		
Mallorca RTVE			27			27		
Marbella RNE		1	1			2		
Melilla RTVE	1	2	3			6		
Menorca RTVE			1			1		
Mérida RTVE			25			25		
Murcia RTVE			34			34		
Orense RTVE			6			6		
Oviedo TVE		5	30			35		
Oviedo RNE			12			12		
Palencia RTVE			5			5		
Pamplona RTVE			24			24		
Ponferrada RTVE			3			3		
Pontevedra RTVE			6			6		
Salamanca RTVE			6			6		
San Sebastian RTVE			6			6		
Santander RTVE			24			24		
Santiago RTVE			28			28		
Segovia RTVE			3			3		
Sevilla RTVE			47			47		
Soria RTVE			4			4		
Talavera RNE			2			2		
Tarragona TVE	1		4			5		
Tarragona RNE	3		6			9		
Tenerife TVE			24			24		
Tenerife RNE	1		18			19		
Teruel RTVE			5			5		
Toledo RTVE			27			27		
Torremolinos RNE			1			1		
Valencia TVE			26			26		
Valencia RNE			13			13		
Valladolid TVE			37			37		
Valladolid RNE			16			16		
Vigo RTVE			8			8		
Vitoria RTVE			8			8		
Zamora RTVE			4			4		
Zaragoza RTVE			22			22		
Totales	164	120	2746	3	4	3037	5	61

9.6 ANEXO 6: EQUIPOS DE VIDEOCONFERENCIA

CENTRO	SALA	MODELO
BARCELONA	Dirección Sant Cugat	PC + CAMARA
BARCELONA RNE	Barcelona RNE - Roc Boronat	SX-20
BARCELONA TVE	Barcelona TVE Sala Mariscal	Edge-45
BARCELONA TVE	BARCELONA TVE Informativos	Edge-75
BARCELONA TVE	BARCELONA TVE Sala Dalí	Edge-95
C.T. ANDALUCIA	C.T. Andalucía	Edge-75
C.T. ARAGON	C.T. Aragón	Edge-75
C.T. ASTURIAS	C.T. Asturias	Edge-75
C.T. BALEARES	C.T. Baleares	Edge-75
C.T. CANTABRIA	C.T. Cantabria	Edge-75
C.T. CASTILLA LA MANCHA	C.T. Castilla la Mancha	Edge-75
C.T. CASTILLA LEON	C.T. Castilla Leon	Edge-75
C.T. EXTREMADURA	C.T. Extremadura	Edge-75
C.T. GALICIA	C.T. Galicia	Edge-75
C.T. LAS PALMAS G.C.	C.T. Las Palmas de G.C.	Edge-75
C.T. MURCIA	C.T. Murcia	Edge-75
C.T. NAVARRA	C.T. Navarra	Edge-75
C.T. PAISVASCO	C.T. Pais Vasco	Edge-75
C.T. RIOJA	C.T. Rioja	Edge-75
C.T. TENERIFE	C.T. Tenerife	Edge-75
C.T. VALENCIA	C.T. Valencia	Edge-75
CASA DE LA RADIO	Comité Intercentros - Planta Baja	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES
CASA DE LA RADIO	Sala RNE - Sala de Juntas - Casa de la Radio	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES + SX-20
CEUTA	C.T. Ceuta	PC + CAMARA
EDIFICIO TRIÁNGULO	Medios Técnicos	PC + CAMARA
EDIFICIO TVE	Despacho 201 - TVE	PC + CAMARA
EDIFICIO TVE	Despacho 314 - TVE	PC + CAMARA
EDIFICIO TVE	Sala TVE - Sala Banderas	PC
EDIFICIO TVE	Sala TVE - Sala Banderas	SX-20
EDIFICIO TVE	Sala Visionado 2	SX-20
IORTV	IORTV - Aula 106	PC + CAMARA
MELILLA	C.T. Melilla	PC + CAMARA
PRADO DEL REY	Consejo Administración 2-039	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES
PRADO DEL REY	Despacho 2-021 - Prado del Rey	PC
PRADO DEL REY	Dirección Corporativa - D-106	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES + SX-20

PRADO DEL REY	Dirección de Contenidos - Despacho3/016	PC + CAMARA
PRADO DEL REY	Dirección de Sistemas	YEAKLINK
PRADO DEL REY	Dirección de Sistemas	YEAKLINK
PRADO DEL REY	Sala Auditorio	C-40
PRADO DEL REY	Sala Consejo - 2ª Planta	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES
PRADO DEL REY	Sala CRTVE - B-086 Prado del Rey	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES
PRADO DEL REY	Sala de Juntas Presidencia	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES
TORRESPAÑA	Despacho 4ª Planta Torrespaña	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES
TORRESPAÑA	Sala Deportes e Imagen - Torrespaña (Promociones)	SX-20
TORRESPAÑA	Sala Prensa Torrespaña - Edificio B	Edge -95
TORRESPAÑA	Torrespaña 7ª planta - Presidencia / Consejo Administración	CAMARA LOGITECH + ALTAVOCES + Edge - 75
TORRESPAÑA	Torrespaña Informativos - 1ª planta (Sala reuniones)	Edge - 75
TORRESPAÑA	Torrespaña Informativos - 5ª planta	Edge - 75
TORRESPAÑA	Torrespaña Medios Interactivos - Sala Interactivos	PC + CAMARA
TORRESPAÑA	Torrespaña Medios Interactivos - Sala Técnica	PC + CAMARA
TORRESPAÑA	Aula Formación Torrespaña	PC + CAMARA

9.7 ANEXO 7: SOFTWARE OFIMÁTICO

		Total	
ACDSYSTEMS	POWERPACK 7,0	1	
	Total	1	
ADOBE	ACROBAT DC PROFESSIONAL	103	
	ACROBAT DC PROFESSIONAL (SIN ID)	1	
	ACROBAT PROFESIONAL 10 P/WIN	1	
	ACROBAT PROFESIONAL 8,0 P/WIN	103	
	ACROBAT PROFESIONAL 8,0 P/WIN - 10	5	
	ACROBAT PROFESIONAL 8,0 P/WIN - 9	7	
	ACROBAT PROFESIONAL 10.0 WIN	98	
	ACROBAT PROFESIONAL 10.0 WIN - 11	1	
	ACROBAT PROFESIONAL 11 MAC	1	
	ACROBAT PROFESIONAL 11 WIN	38	
	ACROBAT PROFESIONAL 9.0 WIN	40	
	ACROBAT PROFESIONAL 9.0 WIN - 10	1	
	ACROBAT PROFESIONAL 9.0 WIN - 11	3	
	AFTER EFFECTS CC	6	
	AFTER EFFECTS CS4 P/WIN	2	
	AFTER EFFECTS CS5.5 10.5 MAC	1	
	AFTER EFFECTS CS5.5 10.5 WIN	9	
	AFTER EFFECTS CS5.5 10.5 WIN - CS6 11.0	2	
	AFTER EFFECTS CS6 11.0 WIN (Planif. Tecnol)	6	
	AUDITION 3	1	
	AUDITION CC	5	
	AUDITION CS6 5.0	6	
	CAPTIVATE 7.0 EDUCACION - 9.0	1	
	ADOBE	CREATIVE CLOUD ENT ALL	4
		CREATIVE CLOUD ENT ALL (Educativa)	78
		CREATIVE SUITE 2.0 PREMIUM WIN	1
		CREATIVE SUITE 3 PRODUCTION PREMIUM	2
CREATIVE SUITE 4 MASTER COLLECTION - CS5.5		1	
CREATIVE SUITE 5.5 MASTER COLLECTION MAC - CS6 6.0		1	
CREATIVE SUITE 5.5 MASTER COLLECTION WIN		8	
CREATIVE SUITE 5.5 MASTER COLLECTION WIN EDUCACI		16	
DREAMWEAVER CS3 P/WIN - CS4		1	
DREAMWEAVER CS4 WIN		8	
FLASH BUILDER PREM 4.5 WIN/MAC		3	
FLASH PROFESSIONAL 8 P/WIN		3	
FLASH PROFESSIONAL CS3 WIN		1	
FLASH PROFESSIONAL CS5.5		3	
FREEHAND MX P/WIN		1	
ILLUSTRATOR CC		9	
ILLUSTRATOR CS3		2	
ILLUSTRATOR CS4 WIN - CS5		1	
ILLUSTRATOR CS5 15.0 WIN		1	
ILLUSTRATOR CS5 15.0 WIN - CS6 16.0		4	
ILLUSTRATOR CS6 16.0 WIN		3	
INDESIGN		5	
LIGHTROOM 5.0 PARA MAC		1	
LIGHTROOM CLASSIC CC (7.0.1)		3	
PHOTOSHOP CC		34	
PHOTOSHOP CS2		10	
PHOTOSHOP CS3 P/MAC		1	
PHOTOSHOP CS3 P/WIN		30	

	PHOTOSHOP CS3 P/WIN - CS4	13
	PHOTOSHOP CS3 P/WIN - CS5	12
	PHOTOSHOP CS4 WIN	27
	PHOTOSHOP CS4 WIN - CS5	17
	PHOTOSHOP CS4 WIN - CS6 13.0	2
	PHOTOSHOP CS5 12.0 WIN	42
	PHOTOSHOP CS5 12.0 WIN - CS6 13.0	3
	PHOTOSHOP CS5 P/WIN	1
ADOBE	PHOTOSHOP CS6 13.0 WIN	12
	PREMIERE CS3 P/WIN - CS4	1
	PREMIERE CS3 P/WIN - CS5.5	1
	PREMIERE PRO 2,0	2
	PREMIERE PRO CC	6
	PREMIERE PRO CS4 WIN - CS6 6.0	8
	PREMIERE PRO CS5.5 WIN	5
	PREMIERE PRO CS6 6.0 WIN	1
	PRODUCTION PREMIUM WIN EDUC. CS6 6.0	6
	STUDIO 8 P/WIN	1
	VIDEO COLLECTION	1
	Total	837
APPLE	APPLECARE PROTECTION PLAN	1
	FINAL CUT PRO	1
	MAC OS X 10,02	1
	Total	3
APPLE STORE	QUICKTIME 7 PRO FOR WINDOWS	1
	Total	1
ASPERA	ASPERA CONNECT	2
	Total	2
AUDACITY	AUDACITY 1,2,6	1
	Total	1
AUTODESK	3DStudioMax	12
	AUTOCAD 3D	30
	AUTOCAD LT	100
	CLEANERXL	3
	COMBUSTION 4	4
	Total	149
AUTODWG	DWG TO PDF CONVERTER	1
	PDF TO DWG CONVERTER	1
	PDF TO DWG STAND ALONE VERS.2016	3
	Total	5
AVANQUEST	ACDSEE 9	2
	Total	2
AVS4YOU	AVS VIDEO CONVERTER 8.4.1.540	1
AVS4YOU	Total	1
BORIS	RED 3GL	1
	Total	1
BUSINESS OBJECTS	COLLATERALS - PLUGIN LIVE OFFICE	3
	CRYSTAL REPORTS XI PRO.+SERVER	1
	Total	4
CAMTASIA	CAMTASIA STUDIO 8 EDUCACIONAL	3
	Total	3
CANOPUS	PROCORDER3	1
	Total	1
CAPTURE	CAPTURE	2
	Total	2

CARRETERAS ESPAÑA 2015	GUIA CARRETERAS 2015 ESPAÑA INTERACTIVO	1
	Total	1
CODA	PANIC CODA	1
	Total	1
COREL	COREL DRAW GRAPHICS SUITE 12	1
	COREL DRAW GRAPHICS SUITE X3	1
	COREL DRAW GRAPHICS SUITE X4	1
	CORELDRAW X8 (2017)	1
	Total	4
CYPE	CYPE 2016 (actualizacion licencia y modulos)	1
	Total	1
DIGITAL ANARCHY	TEXT ANARCHY - TOOL BOX	1
	Total	1
EIZO	COLOR NAVIGATOR V. 1.00	2
	Total	2
EXOS	SEGURIDAD EXOS	3
	Total	3
FILEMAKER	FILEMAKER 10 PRO	9
	Total	9
FINALE	FINALE 2010	1
	Total	1
Genarts	Saphire Genart	21
	Total	21
GIMP 2,6	GIMP 2,6	2
	Total	2
GOOGLE	GOOGLE EARTH PRO Y GOOGLE EARTH STUDIO	1
	Total	1
IBV	ERGO/IBV EVALUACION DE RIESGOS ERGONOMICOS 17	1
	ERGO/IBV EVALUACION DE RIESGOS ERGONOMICOS 19	1
	ERGO/IBV EVALUACION DE RIESGOS ERGONOMICOS v.23	1
	Total	3
IMAGENOMIC	IMAGENOMIC PROFESSIONAL PLUG-IN SUITE FOR PHOTO	1
	NOISEWARE PLUGIN FOR PHOTOSHOP	5
	PORTRAITURE PLUGIN FOR PHOTOSHOP	6
	PORTRAITURE PLUGIN FOR PHOTOSHOP PS3036 MAC	1
	REALGRAIN PLUGIN FOR PHOTOSHOP	5
	Total	18
INTERLUDE	INTERLUDE UPLOADER	1
	Total	1
ISPRING	ISPRING SUITE	1
	ISPRING SUITE 10.2	1
	Total	2
KLYNT	KLYNT CAMPUS EDITION 3.5.007	1
	Total	1
LRTIME	LRTIMELAPSE MAC V. 4.7.6	1
	Total	1
Microsoft	Microsoft One Note 2003	1
	Office 2007 Professional Plus (Access)	2
	Office 2007 Professional Plus (Infopath)	3
	Office 2007 Standard	9
	Office 2010 Professional	1
	Office 2016 Profesional	8
	Office 2016 Standard	447
	Office 2019 Standard	2
OFFICE FOR MAC 2011	1	

	OFFICE FOR MAC 2016	1
	Office Project Professional 2003 + Service Pack 2	1
	Office Project Professional 2007	5
Microsoft	Office Project Professional 2007 - 2010	4
	Office Project Professional 2007 - 2010 (Standard)	3
	Office Project Professional 2010	20
	Office Project Professional 2013	1
	Office Project Professional 2019	18
	Office Project Professional 2021	4
	Office Project Standard 2007	2
	Office Project Standard 2010	16
	Office Visio Professional 2003 + Service Pack 1	1
	Office Visio Professional 2003 + Service Pack 2	1
	Office Visio Professional 2007	3
	Office Visio Professional 2007 - 2010	19
	Office Visio Professional 2010	33
	Office Visio Professional 2013	4
	Office Visio Professional 2019	28
	Office Visio Professional 2021	17
	Office Visio Standard 2007	6
	Office Visio Standard 2013	7
	TEAMS (OFFICE 365 LICENCIA E1)	742
	VISUAL STUDIO 10 PROF.	4
	VISUAL STUDIO 2013 PROF.	1
	Windows 10	453
	Total	1.868
Microsoft Acdmc	Office Visio Standard 2013	20
	Total	20
MOVIE	WINDOWS MOVIE MAKER	1
	Total	1
MOVIESOFT	MOVIE MAGIC BUDGETING 7.6	1
	MOVIE MAGIC SCHEDULING Vers. 6.1 (actualiz desde v 5.3)	1
	Total	2
NERO	NERO 8,3,2 + FULL CODEC PACK	20
	NERO 9.4.26.0	2
	NERO PLATINUM 2019 VL	2
	Total	24
NEURATRON	PHOTOSCORE ULTIMATE V.8.0.4	1
NEURATRON	Total	1
NEXTUP	TEXTALOUD 4	4
	Total	4
NIKON	NIKON CAPTURE NX2 FULL VERSION	1
	NIKON COLOR EFEX PRO 4	1
	Total	2
NUANCE	DRAGON NATURAL SPEAKING 9	2
	DRAGON NATURALLY SPEAKING 12 PREMIUM ESPAÑOL	1
	DRAGON NATURALLY SPEAKING 13 PREMIUM ESPAÑOL	1
	DWG CONVERTER + PDF CONVERTER	1
	OMNIPAGE 16	4
	Total	9
ON ONE SOFTWARE	GENUINE FRACTALS 4 P/MAC	1
	GENUINE FRACTALS 4 P/WIN	1
	Total	2
ON1	ON1 RESIZE 2017 (Genuine Fractals)	1
	Total	1
	PARAGON NTFS FOR MAC 15	1

PARAGON SOFTWARE	Total	1
PRESTO	PRESTO 11.02	2
	PRESTO 18.02	1
	PRESTO 2018.04 (20.0)	7
	PRESTO 2019	2
	PRESTO 2020.0	1
	PRESTO 22.0 (23.0)	3
	PRESTO 24.04 (antes 23.02)	1
	Total	17
PREZI2	PREZI PRO	1
	Total	1
QUEST SOFTWARE	TOAD FOR ORACLE 8,6	1
	Total	1
RedGiant	Knoll Light Factory 2.7	21
	Total	21
ROXIO	TOAST 10 TITANIUM DVD/EU	2
	Total	2
SACOR	CUT2D	1
	Total	1
SAP	CRYSTAL REPORTS 2016 WIN	2
	Total	2
SCRIBUS	SCRIBUS	2
	Total	2
seagull	Seagull Bartender 2019 Professional (etiquetas)	4
	Total	4
SHARE EVOLUTION	ENCICLOPEDIA DIGITAL DEL FUTBOL ACT.2009-2010	2
	Total	2
SIBELIUS	SIBELIUS ACT. V3 a V6 Español	1
	Total	1
SKETCHUP	GOOGLE SKETCHUP	2
	SKETCHUP PRO 2013	1
	SKETCHUP PRO 2014	4
	SKETCHUP PRO 2015	1
	SKETCHUP PRO 2016	1
	SKETCHUP PRO 2017	1
	Total	10
SORENSON	SORENSON SQUEEZE	1
	Total	1
SPSS Inc.	PASW STATISTICS 18 - 24	1
	Total	1
STEINBERG	ACT. NUENDO V.3,2 a 4	2
	NUENDO 4	3
	WAVELAB 6	5
	Total	10
SwishMax	SwishMax	21
	Total	21
TOTAL VIDEO	TOTAL VIDEO CONVERTER 3,21	5
	Total	5
Trapcode	Trapcode Suite V10/V11 X64	20
	Total	20
Twitch	Video Copilot Twitch	21
	Total	21
TYPODERMIC	TYPODERMIC FONT COLLECTION	1
	Total	1

ULTRAEDIT	EDITOR ULTRAEDIT 14.10	1
	EDITOR ULTRAEDIT 25x	2
	Total	3
VIDEO COPILOT	VIDEO COPILOT OCTUBRE 2010	2
	Total	2
VIDEOREDO	VIDEOREDO PLUS	11
	Total	11
VMWARE	VMWARE FUSION 3 FOR MAC OS X ESD	1
	Total	1
WMWARE	VMWARE FUSION 1,1	1
	Total	1
WYSIWYG	WYSIWYG Perform Ver. R36	1
	WYSIWYG Perform Ver. R40	1
	Total	2
ZAXWERKS	3D FLAG FOR PREMIERE PRO	1
	PLUGIN 3D FLAG CODE 1.5.0	1
	PLUGIN LAYER TOOLS 1.5.1	1
	PLUGIN PRO ANIMATOR 4.5.1	1
	PLUGIN PRO INVIGORATOR 4.5.1	1
	PLUGIN PRO MODELER 4.5.1	1
	PLUGIN REFLECTOR 1.5.0	1
	PRO ANIMATOR 4,0	1
	Total	8
ZEBRA	ZEBRA DESIGNER PRO	1
	Total	1
Total		3.194

9.8 ANEXO 8: DISTRIBUCIÓN EQUIPOS SIGRE

Comunidad	Provincia	Ciudad	Departamento	Modelo	Nombre
CATALUÑA	BARCELONA	BARCELONA	BCN - ROC BORONAT RNE - P1 - PLANTA - PASILLO CON ASIENTOS	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	BARCELONA	BCN - ROC BORONAT RNE - PLANTA 4 - REDACCION INFORMATIVOS	E78330dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	BARCELONA	Planta 2 - RNE	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	BARCELONA	Planta 3 - RNE	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 1 - BCN-B01P1 - DOCUMENTACION (BCN-8)	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 2 - DIRECCION DE MEDIOS (BCN-7)	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 3 - PASILLO DE INGENIERIA (BCN-6)	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 2 - PASILLO DE DIRECCION (BCN-5)	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 4 - PASILLO AREA ECONOMICA (BCN-4)	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 4 - BCN-B03P4 - PASILLO PROGRAMAS 2 (BCN-2)	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 0 - BCN-B03P5 - PASILLO PROGRAMAS 1 (BCN-1)	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 0 - BCN-BCP1 BLOQUE C - SERVICIO MEDICO	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 0 - BCN-BC3PO - PASILLO COORDINADORES ESTUDIO	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 2 - BCN-BCP2 - BLOQUE C	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 1 - PASILLO AL LADO ALMACEN A05137 (BCN-11)	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 2 - TELEDEPORTE (BCN-10)	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 3 - PASILLO PROGRAMAS 3 (BCN-3)	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 1 - BLOQUE TECNICO - ENG'S	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 1 - BLOQUE TECNICO - MANTENIMIENTO	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 1 - INFORMATIVOS - PASILLO CENTRAL DERECHO (BCN-9)	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	PLANTA1 - BLOQUE UUMM	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 0 - BCN - Instituto	E78330dn	Multifunción Color A3
CATALUÑA	BARCELONA	SANT CUGAT	Planta 1- B02P1 -SEGURIDAD SANT CUGAT	E57540dn	Multifunción Color A4
C. VALENCIANA	ALICANTE	ALICANTE	Planta 0 - CC.TT VALENCIA-U.I.ALICANTE	E57540dn	Multifunción Color A4

ANDALUCIA	SEVILLA	SEVILLA	Planta 0 - CC.TT ANDALUCIA - SEVILLA RTVE	E78330dn	Multifunción Color A3
ANDALUCIA	ALMERÍA	ALMERÍA	Planta 0 - CC.TT ANDALUCIA - U.I. RTVE ALMERIA	E57540dn	Multifunción Color A4
ANDALUCIA	CORDOBA	CORDOBA	Planta 0 - CC.TT ANDALUCIA - U.I. RTVE CORDOBA	E57540dn	Multifunción Color A4
ANDALUCIA	GRANADA	GRANADA	Planta 0 - CC.TT ANDALUCIA - UI GRANADA	E57540dn	Multifunción Color A4
ANDALUCIA	HUELVA	HUELVA	Planta 0 - CC.TT ANDALUCIA - HUELVA RTVE	E57540dn	Multifunción Color A4
ANDALUCIA	JAÉN	JAÉN	Planta 0 - CC.TT ANDALUCIA - JAEN RTVE	E57540dn	Multifunción Color A4
ANDALUCIA	CADIZ	CADIZ	Planta 0 - CC.TT ANDALUCIA-U.I.CADIZ	E57540dn	Multifunción Color A4
ARAGÓN	ZARAGOZA	ZARAGOZA	Planta 0 - CC.TT ARAGON - RTVE ZARAGOZA	E78330dn	Multifunción Color A3
ARAGÓN	HUESCA	HUESCA	Planta 0 - CC.TT ARAGON - U.I. HUESCA	E57540dn	Multifunción Color A4
ARAGÓN	TERUEL	TERUEL	Planta 0 - CC.TT ARAGON-U.I.TERUEL	E57540dn	Multifunción Color A4
ASTURIAS	ASTURIAS	OVIEDO	Planta 0 - CC.TT ASTURIAS - OVIEDO	E78330dn	Multifunción Color A3
ASTURIAS	ASTURIAS	GIJON	Planta 0 - CC.TT ASTURIAS - UI_GIJON	E57540dn	Multifunción Color A4
CANARIAS	LAS PALMAS	GRAN CANARIA	Planta 0 - CC.TT CANARIAS - LAS PALMAS	E78330dn	Multifunción Color A3
CANARIAS	LAS PALMAS	GRAN CANARIA	Planta 0 - CC.TT CANARIAS - LAS PALMAS	E57540dn	Multifunción Color A4
CANARIAS	LAS PALMAS	GRAN CANARIA	Planta 0 - CC.TT CANARIAS - LAS PALMAS	E57540dn	Multifunción Color A4
CANARIAS	STA. CRUZ. TENERIFE	TENERIFE	Planta 0 - CC.TT CANARIAS - UI TENERIFE	E78330dn	Multifunción Color A3
CANTABRIA	CANTABRIA	CAMARGO	Planta 0 - CT CANTABRIA - TVE CAMARGO	E78330dn	Multifunción Color A3
CASTILLA MANCHA	TOLEDO	TOLEDO	Planta 0 - CC.TT CASTILLA - LA MANCHA - TVE	E78330dn	Multifunción Color A3
CASTILLA MANCHA	CUENCA	CUENCA	Planta 0 - CC.TT CASTILLA LA MANCHA - U.I. CUENCA	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA MANCHA	ALBACETE	ALBACETE	Planta 0 - CC.TT CASTILLA - LA MANCHA - U.I. ALBACETE	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA MANCHA	GUADALAJARA	GUADALAJARA	Planta 0 - CC.TT CASTILLA LA MANCHA - U.I.GUADALAJARA	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA MANCHA	CIUDAD REAL	CIUDAD REAL	Planta 0 - CC.TT CASTILLA MANCHA - U.I. CIUDAD REAL	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	VALLADOLID	VALLADOLID	Planta 0 - CC.TT CASTILLA LEON RNE	E78330dn	Multifunción Color A3
CASTILLA LEON	VALLADOLID	VALLADOLID	Planta 0 - CC.TT CASTILLA LEON TVE	E78330dn	Multifunción Color A3

CASTILLA LEON	LEON	LEON	Planta 0 - CC.TT CASTILLA Y LEON - U.I. LEON	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	SALAMANCA	SALAMANCA	Planta 0 - CC.TT CASTILLA Y LEON - U.I. SALAMANCA	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	ZAMORA	ZAMORA	Planta 0 - CC.TT CASTILLA Y LEON-U.I ZAMORA	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	ÁVILA	ÁVILA	Planta 0 - CC.TT CASTILLA Y LEON-U.I.AVILA	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	BURGOS	BURGOS	Planta 0 - CC.TT CASTILLA Y LEON-U.I.BURGOS	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	PALENCIA	PALENCIA	Planta 0 - CC.TT CASTILLA Y LEON-U.I.PALENCIA	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	LEON	PONFERRADA	Planta 0 - CC.TT CASTILLA Y LEON-U.I.PONFERRADA	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	SEGOVIA	SEGOVIA	Planta 0 - CC.TT CASTILLA Y LEON-U.I.SEGOVIA	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	LLEIDA	LLEIDA	Planta 0 - CC.TT CATALUNA - U.I. LLEIDA	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	GIRONA	GIRONA	Planta 0 - CC.TT CATALUNA - U.I. RTVE GIRONA	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	TARRAGONA	TARRAGONA	Planta 0 - CC.TT CATALUNA-U.I.TARRAGONA	E57540dn	Multifunción Color A4
EXTREMADURA	BADAJOS	MERIDA	Planta 0 - CC.TT EXTREMADURA	E78330dn	Multifunción Color A3
EXTREMADURA	BADAJOS	BADAJOS	Planta 0 - CC.TT EXTREMADURA - U.I. RTVE BADAJOZ	E57540dn	Multifunción Color A4
EXTREMADURA	CACERES	CACERES	Planta 0 - CC.TT EXTREMADURA - U.I. CACERES	E57540dn	Multifunción Color A4
GALICIA	LA CORUÑA	SANTIAGO DE C.	Planta 0 - CC.TT GALICIA - RTVE	E78330dn	Multifunción Color A3
GALICIA	LUGO	LUGO	Planta 0 - CC.TT GALICIA - U.I. LUGO	E57540dn	Multifunción Color A4
GALICIA	OURENSE	OURENSE	Planta 0 - CC.TT GALICIA-U.I.OURENSE	E57540dn	Multifunción Color A4
GALICIA	PONTEVEDRA	PONTEVEDRA	Planta 0 - CC.TT GALICIA - U.I.PONTEVEDRA	E57540dn	Multifunción Color A4
GALICIA	LA CORUÑA	LA CORUÑA	Planta 0 - CC.TT GALICIA-U.I.ACORUNA	E57540dn	Multifunción Color A4
GALICIA	PONTEVEDRA	VIGO	Planta 0 - CC.TT GALICIA - RTVE	E57540dn	Multifunción Color A4
BALEARES	BALEARES	IBIZA	Planta 0 - CC.TT ISLAS BALEARES-U.I.IBIZA	E57540dn	Multifunción Color A4
LA RIOJA	LA RIOJA	LOGROÑO	Planta 0 - CC.TT LA RIOJA	E78330dn	Multifunción Color A3
ANDALUCIA	MÁLAGA	MARBELLA	Planta 0 - UI MARBELLA	E57540dn	Multifunción Color A4
MURCIA	MURCIA	MURCIA	Planta 0 - CC.TT MURCIA - RTVE	E78330dn	Multifunción Color A3
MURCIA	MURCIA	MURCIA	Planta 0 - CC.TT MURCIA - RTVE	E57540dn	Multifunción Color A4
MURCIA	MURCIA	CARTAGENA	Planta 0 - CC.TT MURCIA - U.I CARTAGENA RTVE	E57540dn	Multifunción Color A4
NAVARRA	NAVARRA	PAMPLONA	Planta 0 - CC.TT NAVARRA - TVE PAMPLONA	E78330dn	Multifunción Color A3

PAIS VASCO	ÁLAVA	VITORIA	Planta 1 - VITORIA - SIMON BOLIVAR 13	E78330dn	Multifunción Color A3
PAIS VASCO	GUIPUZCOA	SAN SEBASTIAN	Planta 0 - CC.TT PAIS VASCO - U.I SAN SEBASTIAN RTVE	E57540dn	Multifunción Color A4
PAIS VASCO	VIZCAYA	BILBAO	Planta 0 - CC.TT PAIS VASCO - CT BILBAO, LICENCIADO POZA, 15	E57540dn	Multifunción Color A4
PAIS VASCO	VIZCAYA	BILBAO	Planta 0 - CC.TT PAIS VASCO - CT BILBAO, LICENCIADO POZA, 15	E78330dn	Multifunción Color A3
BALEARES	BALEARES	PALMA	Planta 0 - CT BALEARES	E57540dn	Multifunción Color A4
BALEARES	BALEARES	PALMA	Planta 0 - CT BALEARES	E78330dn	Multifunción Color A3
C. VALENCIANA	VALENCIA	VALENCIA	Planta 0 - CC.TT VALENCIA - RNE	E78330dn	Multifunción Color A3
C. VALENCIANA	VALENCIA	PATERNA	Planta 0 - CC.TT VALENCIA - TVE	E78330dn	Multifunción Color A3
C. VALENCIANA	CASTELLON	CASTELLON	Planta 0 - CC.TT VALENCIA - U.I. CASTELLON	E57540dn	Multifunción Color A4
ANDALUCIA	MÁLAGA	MÁLAGA	Planta 0 - CC.TT ANDALUCIA - MALAGA RTVE	E57540dn	Multifunción Color A4
BALEARES	BALEARES	MENORCA	Planta 0 - CC.TT.BALEARES U.I.MENORCA	E57540dn	Multifunción Color A4
CASTILLA LEON	SORIA	SORIA	Planta 0 - CC.TTCASTILLA Y LEON-U.I.SORIA	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - MAD IRTVE Planta 1 - Pabellon del Coro	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - MAD IRTVE Planta 1 - Administracion	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - MAD IRTVE Planta 3	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - MAD IRTVE Planta Baja - B-11	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Despacho 3-016	E55040dn	Impresora Red Color
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - ATREZZO	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 -Servicios Medicos Planta Baja	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Centro Receptor de Mercancias	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Despacho D4	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Dpcho. Respons. Estudio	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Mto Equipos Grabacion	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Salas de Grabacion	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Videoteca	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 4 - Archivo Sonoro	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Desp 102	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Despacho A-304-305 y 306 (A06170)	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Despacho-A209	E50145dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - REDACCION DE FIN DE SEMANA	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N

MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Fondo Documental	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Fondo Documental	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Radio 5 Deportes	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Direccion Radio	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redaccion de programas	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Servicios Informaticos	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción de DEPORTES	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción de INFORMATIVOS	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción de INFORMATIVOS	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción de INFORMATIVOS	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción de INFORMATIVOS	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción DE PROGRAMAS_Redacción 2	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción DE PROGRAMAS_Redacción 3	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción DE PROGRAMAS_Redacción 1	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Redacción de PROGRAMAS	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Radio Clasica	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Radio Exterior de Espana	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Direccion Economico Financiera	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 4 - Subdireccion Red Tecnica	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - DESPACHO-H005	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Radio 3	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Fondo Izquierda	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Radio 3	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - DESPACHO F-202. RADIO CLASICA	E50145dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Comedores Sindicatos	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Despacho D29	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Despacho 311	E55040dn	Impresora Red Color
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Despacho A-320-321 y 322 (A06179)	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Despacho A-303 y 303 (A06171)	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - DESPACHO 2-113	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Fondo A 2-39	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 -RRHH - Despacho 2/106	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - DPCHO 2/042.- Defensora de la Audiencia.- A04495	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Despacho 3-016	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - DESPACHO D-205	E55040dn	Impresora Red Color

MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Despacho 37	E55040dn	Impresora Red Color
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Despacho 38	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Entrada A	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Entrada B	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Fondo A	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Fondo B	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Hall Direccion	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Despacho Presidencia	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Entrada A	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Entrada B	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Fondo B	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Hall Direccion (39)	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - DESPACHO 15 - Direccion de comunicacion	E55040dn	Impresora Red Color
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Secretaria General	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Entrada B	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Entrada B	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Fondo B	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Pasillo A - Entrada (41A)	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Despacho 3-112	E50145dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Entrada A	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Fondo B	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Fondo A Dir Sistemas	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Fondo A	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Des. Direccion 1/105	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3-FondoA	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Fondo Documental - Mod. F - S106	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Subdireccion de Arte Tve	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - SEGURIDAD	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Edificio Transformación - Planta Baja	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Área Técnica	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Sastreria	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 4 - DESPACHO 408	E50145dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Subdireccion Compras Audiovisuales	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Tendido Cero	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Direccion de Produccion	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Unidades Medios Tecnicos y Auxiliares	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Cercana al Aula de Formacion	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Hall	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 4 - Hall	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - DESPACHO ENG	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 5 - Hall	E57540dn	Multifunción Color A4

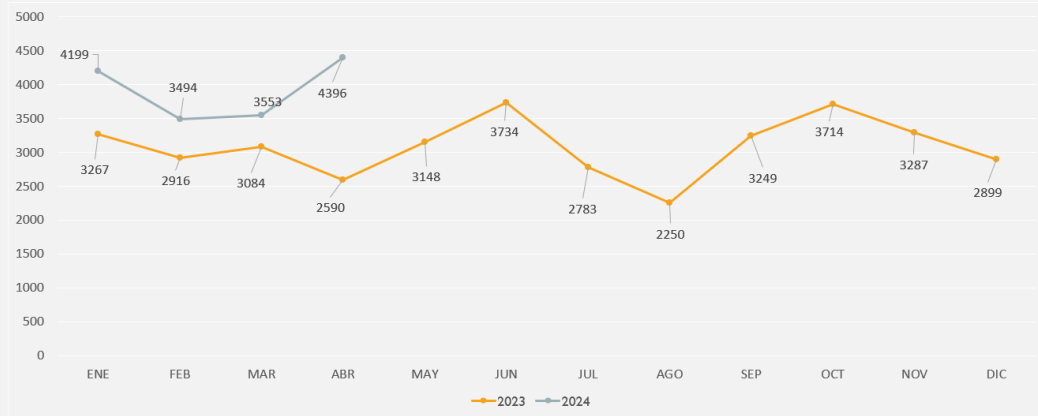
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Servicio Unidad Mecanica (30)	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Deportes	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 -Redacción Telediarios	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - MADRID TORRE EDIF A Planta 2 - Emisiones	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 4 - MADRID TORRE EDIF A Planta 4 - Direccion Area Tecnica	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 4 - MADRID TORRE EDIF A Planta 4 - Programas	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 5 - MADRID TORRE EDIF A Planta 5 - Corresponsalia	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 5 - Marketing	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 6 - Deportes	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 6 - Diseño Gráfico (50)	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 7 - Internacional	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - MADRID TORRE EDIF A Planta Baja - Premontaje - Banco	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Teletexto (44)	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 -Informativos	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Producción	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 -Secretaria	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 -Gestion Archivos Torre	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Informativos	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 3 - Informativos	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 4 - Medios Interactivos (59)	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 4 - MADRID TORRE EDIF B Planta 4 - Medios Interactivos	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 5 - MADRID TORRE EDIF B Planta 5 - Consejo	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - MADRID TORRE EDIF C Planta 1 - Reporteros	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 2 - Unidades Móviles (63)	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Control Central	E50154dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Servicios Médicos	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 7 - MADRID TORRE EDIF A Planta 4 - Presidencia	E78330dn	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - Recepción	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Cuadros Electricos	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	MONUMENTAL	E78330dn	Multifunción Color A3
CANARIAS	LAS PALMAS	TENERIFE	Planta 0 - CC.TT CANARIAS - UI TENERIFE	E57540dn	Multifunción Color A4
CATALUÑA	BARCELONA	BARCELONA	Planta 3 - TVE BARCELONA BLOQUE 2	E57540dn	Multifunción Color A4
				E50145dn	
				E50145dn	

MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E50145dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E50145dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E50145dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E50145dn	Impresora Red Ofimática B/N
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	E57540dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 1 - OPOSICIONES	E87740	Multifunción Color A3
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	X55745dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	X55745dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	X55745dn	Multifunción Color A4
MADRID	MADRID	MADRID	Planta 0 - Dpcho B-062	X58045DN	Multifunción Color A5
CATALUÑA	BARCELONA	BARCELONA	Servicios Medicos	X55745dn	Multifunción Color A4

9.9 ANEXO 9: ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS E INCIDENCIAS

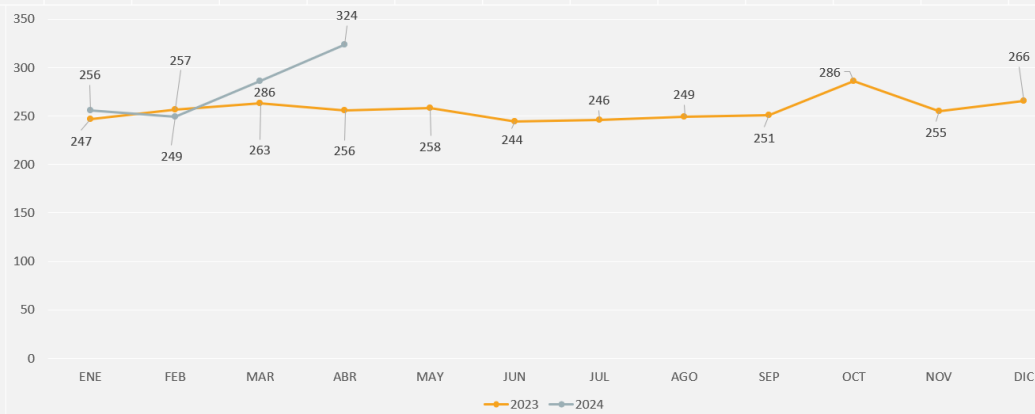
Evolución llamadas mensuales atendidas por el CAU en 2023 y 2024 (horario presencial)

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2023	3267	2916	3084	2590	3148	3734	2783	2250	3249	3714	3287	2899	36921
2024	4199	3494	3553	4396									15642

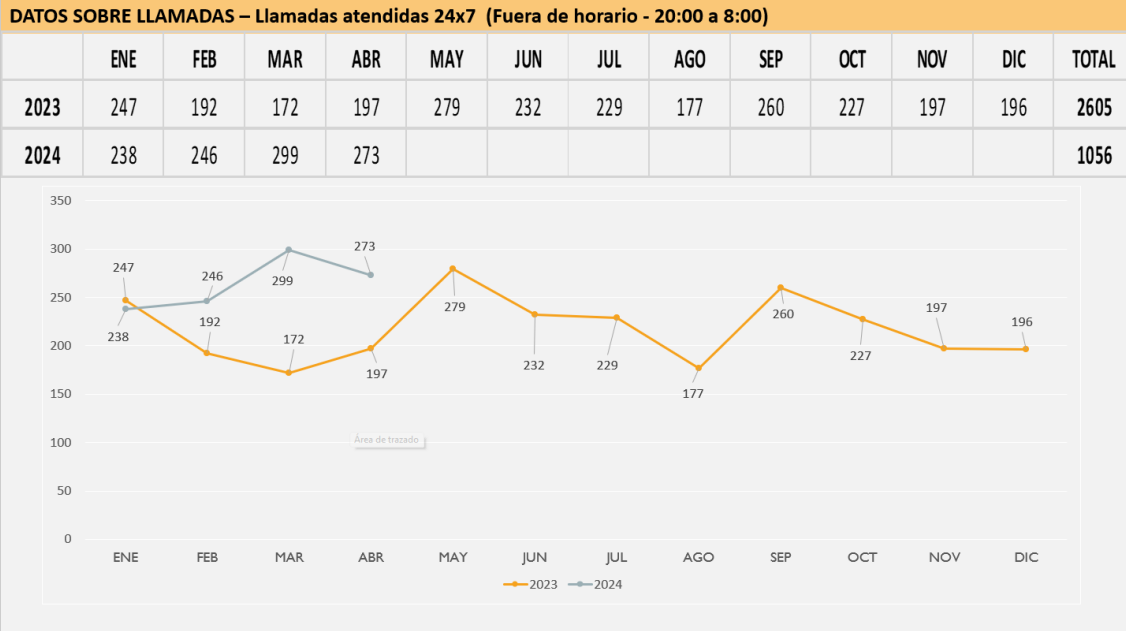


Evolución duración de las llamadas atendidas por el CAU en 2023 y 2024 (segundos)

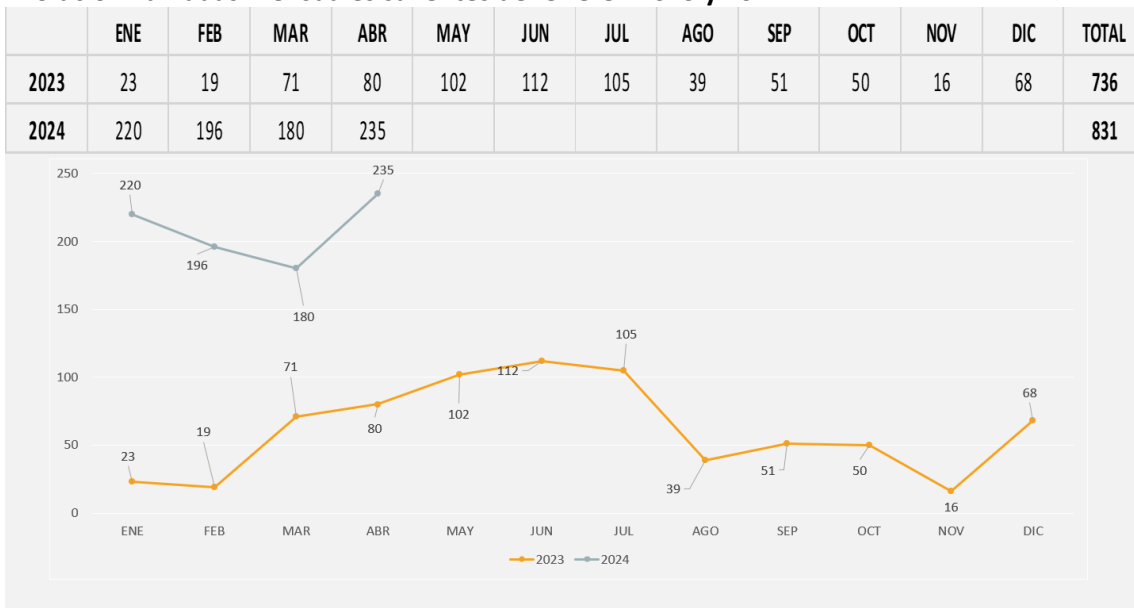
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
2023	247	257	263	256	258	244	246	249	251	286	255	266
2024	256	249	286	324								



Evolución llamadas mensuales atendidas por el CAU en 2023 y 2024 (24x7)

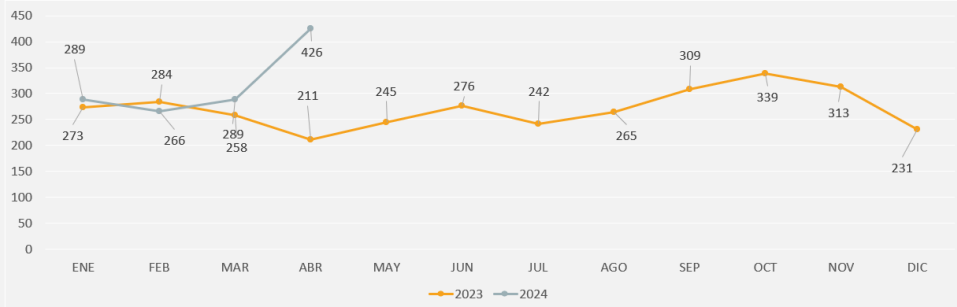


Evolución llamadas mensuales salientes del CAU en 2023 y 2024



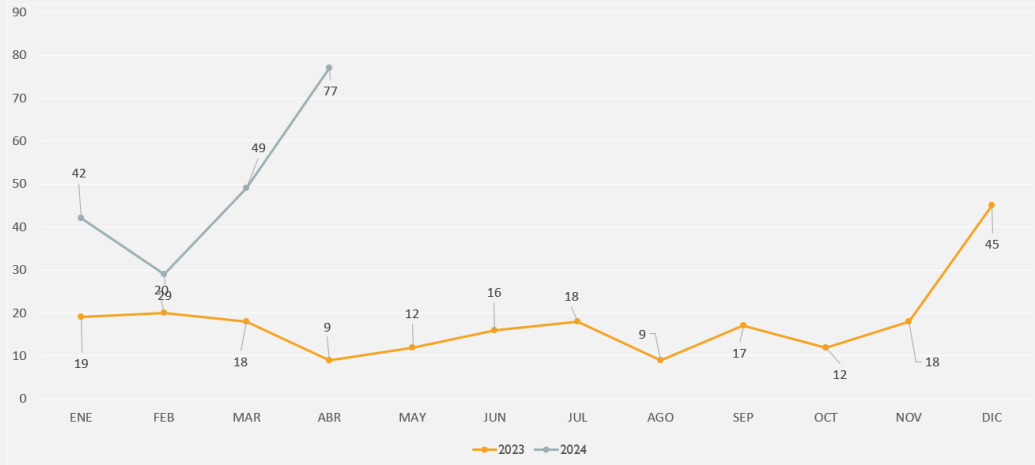
Evolución averías Hw y Sw en Madrid atendidas en 2023 y 2024

	CENTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2023	Prado del Rey	220	214	212	173	190	211	191	231	253	284	265	193	2637
	Torrespaña	45	65	45	34	55	60	45	29	50	47	40	33	548
	Otros	8	5	1	4	0	5	6	5	6	8	8	5	61
	TOTALES	273	284	258	211	245	276	242	265	309	339	313	231	3246
2024	Prado del Rey	240	213	229	337									1019
	Torrespaña	44	48	57	82									231
	Otros	5	5	3	7									20
	TOTALES	289	266	289	426	0	0	0	0	0	0	0	0	1270



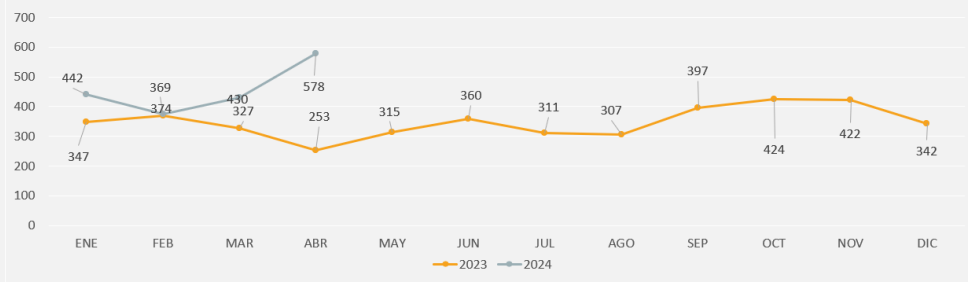
Evolución averías Hw y Sw en Resto de Sedes en 2023 y 2024

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2023	19	20	18	9	12	16	18	9	17	12	18	45	213
2024	42	29	49	77									197



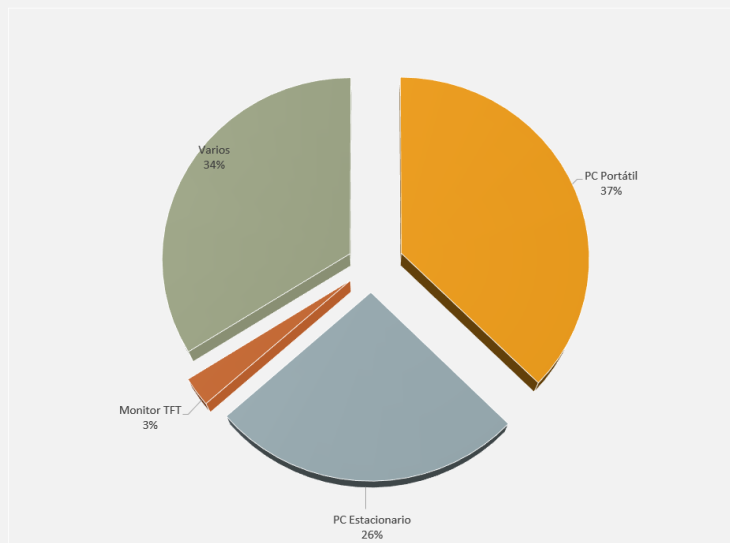
Evolución averías Hw y Sw TOTALES atendidas en 2023 y 2024

	CENTRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
2023	MADRID	273	284	258	211	245	276	242	265	309	339	313	231	3246
	BARCELONA	55	65	51	33	58	68	51	33	71	73	91	66	715
	CC.TT/U.I.	19	20	18	9	12	16	18	9	17	12	18	45	213
	TOTALES	347	369	327	253	315	360	311	307	397	424	422	342	4174
2024	MADRID	289	266	289	426									1270
	BARCELONA	111	79	92	75									357
	CC.TT/U.I.	42	29	49	77									197
	TOTALES	442	374	430	578	0	0	0	0	0	0	0	0	1824



Tipología averías Hw y Sw (muestra de un mes en 2024)

Elemento	Cantidad
PC Portátil	218
PC Estacionario	152
Monitor TFT	15
Varios	198
TOTAL	583



Estadísticas últimos 6 años

KPI	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Llamadas atendidas	38.134	37.692	60.442	57.212	37526	36921	15.642
Llamadas abandonadas	0,89%	0,74%	1,38 %	0,70%	0,33%	0,16%	0,21%
Tiempo Medio Espera (seg)	4,3	4,50	5	6,58	5,67	5,67	5,50
Tiempo Medio Conversación (seg)	164	153	198	252	255	256	289
Llamadas 24x7	1.764	1.821	3.148	2.961	2.399	2605	1.056
Llamadas salientes realizadas	7.120	5.927	3.091	1.563	592	736	831
Llamadas Totales	45.254	43.619	63.533	58.775	40.517	40262	16.473
Incidentes resueltas Totales	26.087	27.091	37.538	36.748	32.196	33445	13799
Incidentes resueltas SaU	23.633	25.031	34.459	34.000	29.540	30846	12448
Incidentes resueltas DyA	524	549	724	755	1.018	616	478
Incidentes resueltas SyE	1.930	1.511	2.355	1.993	1.638	1983	873
Incidentes resueltas N1	65,32%	67,93%	70,56 %	70,75%	67,81%	68,91%	70,29%
Averías Hw (on-site) resueltas	4.757	5.158	4.223	5.801	4.661	4174	1824
Averías por PC y año	0,65	0,71	0,58	0,76	0,62	0,59	0,31
Tiempo medio resolución Averías MAD-BCN (min)	84	82	88	75	72	58	51
Tiempo medio resolución Averías CCTT (min)	253,42	224	230	187	192	191	191
Incidentes por PC y año	3,6	3,74	5,17	4,84	4,30	4,76	2,33
Encuesta satisfacción	4,69	4,85	4,89	4,89	4,93	4,89	4,87

9.10 ANEXO 10: TERMINALES DE CONTROL DE ACCESO Y PRESENCIA

TERMINALES DE CONTROL DE ACCESO Y PRESENCIA		
Sede	Dispositivos	Cantidad
Asturias	B-Net 9320	1
Barcelona	B-Net 9320	26
Barcelona	B-WEB 9340 Comedor Sant Cugat	1
Bilbao	B-Net 9320	1
Canarias	BedaNet 9320	1
Canarias	Bedanet 9340	1
Logroño	B-Net 9320	1
Madrid	BedaNet 9320	1
Madrid	BedaNet 9340	1
Madrid	B-Net 9320	23
Madrid	B-WEB 9360 (Instalados sobre instalaciones, Tornos y puertas batientes de entrada principal)	27
Madrid	B-WEB 93 40 Prado del Rey (3) + Torrespaña (2)	5
Madrid	B-WEB 9720 Teatro Monumental	2
Mallorca	B-Net 9320	1
Mérida	B-Net 9320	1
Murcia	B-Net 9320	1
Pamplona	B-Net 9320	1
San Sebastián	B-Net 9320	1
Santander	B-Net 9320	1
Santiago	B-Net 9320	1
Sevilla	B-Net 9320	1
Toledo	Bedanet 9340	1
Valencia	B-Net 9320	1
Valladolid	B-Net 9320	1
Vitoria	Bedanet 9340	1
Zaragoza	B-Net 9320	1
TOTAL:		104

9.11 ANEXO 11: FORMATO DE PERFILES

Identificación del perfil					
Empresa licitante	Nombre de la empresa				
Empresa de pertenencia	Nombre de la empresa subcontratada en caso de no ser recurso propio				
Número de recurso	Número correlativo				
Categoría ofertada					
Formación reglada					
Título			Centro	Finalización	
Nombre del título oficial en el que se indique la equivalencia con				DD/MM/AAAA	
El sistema de títulos oficiales vigente en España				DD/MM/AAAA	
Formación en tecnologías relevantes					
Título		Duración	Empresa	Comienzo	Finalización
Nombre del curso 1		En horas	XXXXX	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA
Nombre del curso 2		En horas	YYYYY	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA
Experiencia laboral					
Empresa	Categoría	Comienzo	Finalización	Duración	Actividad
XXXX		DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA	En años	
YYYY		DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA	En años	
Experiencia en tecnologías relacionadas con el servicio					
Tecnología		Entorno	Nivel	Tiempo	
Tecnología relevante			ALTO	En meses	
Tecnología relevante			MEDIO	En meses	
Tecnología relevante			BAJO	En meses	
Tecnología relevante			ALTO	En meses	
Tecnología relevante			MEDIO	En meses	
Tecnología relevante			BAJO	En meses	